

广州市花地街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区花地街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年2月14日

广州市花地街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市花地街社工服务站（以下简称：花地街社工站）位于荔湾区花地大道中瓦土地直街12号之一106，从2012年9月起由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运作，是面向花地街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度服务协议自2022年9月1日至2023年8月31日，项目经费240万元。

广州市花地街社工服务站本年度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点项目为“共卫我家”计划。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色项目为“同心·安居”社区安居及宣传计划。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

评估由广州市社会工作协会根据《广州市人民政府办公厅

关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的通知》《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》等文件要求，同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度抽查等方式，对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

（二）评估原则

1.真实诚信原则：评估要求项目运营方必须以实事求是态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

2.客观公正原则：评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3.证据为本原则：评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，作出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则：评估要求评委要本着促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5.回避监督原则：评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

6.保密尊重原则：评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，并依法负有保密职责；评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

（三）评估团队

广州市社会工作协会评估机构，组织高校教师、资深社会工作者等组成专项评估小组，于2023年2月14日到花地街社工服务站进行现场评估。

（四）评估办法

1.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

2.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈。

5.电话访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查，对重点及兜底类服务对象、一般服务对象进行知晓度访谈；对社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈15名服务对象、村

居委及合作方共 5 名进行满意度评估。

6.意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见，综合形成评估报告。

（五）等级构成

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。其中第三方评估机构评估分值占比 70%、镇人民政府（街道办事处）评估分值占比 20%、区民政局评估分值占比 10%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值 90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

三、监督方评估（荔湾区民政局）

值得肯定的地方：

1.运营管理规范，规章制度完善。中心组织架构成熟，为激励员工设置了相关的考核奖励和晋升制度。

2.人员稳定，专业社工比例高，队伍整体专业素质高，员工具备不同的优势和能力。

3.社工站始终坚持党建引领，汇集多方资源，联动多方参与的服务模式，社工站有正式党员 2 名，发展培育了党员志愿人才队伍。

需要关注的地方：

暂无。

四、购买方评估（花地街道办事处）

值得肯定的地方：

1.制度执行力度大。制度健全，规范指引清晰，团队稳定，专业素质高，服务全覆盖。服务内容契合社区需求，能够按时完成项目年度合同约定的服务指标量。

2.合同履行精准到位。能够关心和回应核心项目、重点项目、基础项目和特色项目中服务对象的多层次需求，按时完成年度项目合同约定的服务指标量。

3.服务满意度高。社工态度端正，服务主动性强、执行力较强，与街道业务科室和居委会的联系沟通顺畅、合作密切，及时参与街道公共应急事件的处理。服务对象、居委会等评价高。。

需要关注的地方：

1.社工站党支部的建设要提升到下阶段社工站建设和管理的重要议事日程，并加大力度整合辖区非公党组织资源和社会资源，深入开展共驻共建共享。

2.进一步提升优秀案例的宣传报道和推介力度，营造和推广花地街社会工作服务品牌。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

值得肯定的地方：

（1）花地街社工站本协议期为 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 8 月 31 日，中期评估周期为 2022 年 9 月至 2023 年 1 月，计 5 个考核月份。在人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗 50 人

次，实到岗 84.5 人次，超配 34.5 人次；社会工作者应到岗 70 人次，实到岗 84.5 人次，超配 14.5 人次。在人员资质方面，团队共配备 5 名中级社工师和 13 名助理社工师，其中 1 名助理社工师为行政人员。社工站在岗社会工作者均有 2 年以上资历，评估期内共有 17 名社会工作者持续稳定在岗，符合评估指标体系关于稳岗率的要求。服务团队稳定性高且资历较好，值得肯定。

（2）社工站目前 5 位督导均有备案记录，制定了督导年度工作计划、督导评价、员工个人成长计划等相关工作机制，并有效落实。社工站督导及培训记录做到“一人一档”，资料记录详实，评估期内社工接受督导及培训时数达到协议要求。

（3）社工站运营管理工作规范有序，档案文书资料能按照评估要求进行归档整理，上墙资料制度清晰，社工站各领域有每月工作总结及年度总结，促进服务的反思与总结。

需要关注的地方：

（1）建议社工站下阶段要关注全职人员的到岗情况，全职人员应到岗 100 人次，实到岗 99.5 人次，缺配 0.5 人次。

（2）评估当天社工在无记名督导满意度调查中提及，希望能继续保持增设外部督导，以增进社工行业的服务交流，进一步促进社工的专业成长。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对花地街社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名。经调查，服务知晓率分别为周

边社区居民 90.00%，重点服务对象 96.67%，一般服务对象 90.00%。

（二）服务开展情况

广州市花地街社工服务站按照党建引领服务，设有核心领域和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务是“共卫我家”计划，特色服务是“同心·安居”社区安居及宣传计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）花地街社工站有多年的服务积淀，社工团队熟悉辖区的情况。本年度社工站采用问卷法、访谈法、文献法、实地观察和过往服务总结等方式，在往年基础上依托核心项目、重点项目、基础服务和特色项目，开展基础调研和专题调研，收集服务需求和建议。调研主题较为多元和创新，与往年相比也更为聚焦，如社区公共卫生情况调研、社区长者及残疾人安居改造需求调研、社区长者在疫情下使用智能科技及网络现况调查、困境妇女能力提升情况调查、学龄儿童能力培养需求调查、残康青少年能力调研和在校青少年职业生涯规划需求调研等，既突出对服务对象动态需求的把握，又体现在地化特点，共完成 5 份调研报告。调研计划清晰，调研规划合理，调研记录清楚，报告较为详细，体现出较好的专业性。社工站针对调研所挖掘的社区及服务对象需求，根据“113X”总体服务框架，理顺服务发展思路，以“慈善助困·共卫互助”为服务主题，即核心

项目开展社区党建服务，重点项目开展“公卫我家”社区公共卫生服务，特色项目开展“同心·安居”社区安居及宣传计划，基础项目继续夯实家庭、长者和青少年服务。总的来说，社工站整体服务规划符合辖区实际情况，各个领域均有清晰的服务输出计划，能围绕合同约定的内容进行服务设计，思路较为清晰，体系较为完整，目标较为明确，策略较为得当。在以往服务基础上，本年度服务整体规划有一定的推进。

（2）在兜底服务方面，社工站对辖区兜底对象底数清晰，实现建档全覆盖。社工站建立了常态化探访机制，制订了年度电探访计划，针对兜底对象和边缘人群建立分类分级评估体系，开展电访、探访等跟进服务，同时对探访过程中发现的问题，主要借助个案辅导、邀请参加服务、提供咨询服务、上门赠送物资、推动社区参与和转介等形式，提供更加精准的跟踪对接服务，社工站对全年电访、探访工作进行了总结。

（3）在对外沟通方面，社工站积极与利益相关方建立稳定的沟通机制，并保持较为密切的沟通合作。每月向购买方提交服务资料，包括每月计划、上月总结、人员到岗情况和月度财务报表；不定期与购买方及合作单位沟通服务开展事宜。每月向监督方提交常态数据上报表、机构人员名单、社工站人员名单和月度财务报表，相关记录清晰且详细。除日常沟通外，社工站根据服务活动需要，与街道及居委会合作开展社区活动，共同努力为辖区居民带来高质量服务，推动社区发展。

（4）社工站重视社工“下社区”服务，建立了“一社区一社工”定点服务工作机制，开展恒常探访、社区走访、社区调

研、个案服务、小组服务、社区服务、疫情防控服务、社工服务宣传和沟通对接等工作，“下社区”服务工时较为饱满。服务协议履约情况较好，大部分指标达到中期评估要求，值得肯定。

（5）本年度社工站在志愿者和社区社会组织培育方面工作成效明显，能够与志愿者服务队和社区社会组织保持较好的关系，努力维系并不断拓宽合作范围，促进新的社会组织建立与发展。本服务期新培育社区社会组织 1 个，即花地安居乐园志愿服务队。新登记志愿者 50 名，新培育志愿者骨干 12 名，新培育志愿服务队 2 支，即“1520 核酸志愿服务队伍”和“筑梦工场亲子志愿服务队”。社工站能够搭建稳定的志愿服务平台，促使志愿者参与多项社区服务，如防疫服务、便民服务和探访慰问等，回应不同的社区需求。社工站依托广州“公益时间”、“i 志愿”、微信服务群和公众号等平台，开展志愿服务发布及管理工作，共计发布志愿服务活动 34 场，志愿者参与 223 人次，服务总时数 638 小时，相关文书资料整理规范。社工站在志愿者和社区社会组织的培育方面提供培训、定期座谈会和团建交流等服务，记录了志愿者服务队和社区社会组织服务情况。

（6）社工站组织志愿者共同积极投入疫情防控一线工作，及时关注兜底群体的防疫需求，通过“红棉守护热线”、电访、入户探访和链接防疫资源等形式，为其提供物资配送和关怀服务；积极支持街道疫苗接种工作，全力配合街道全员核酸检测等疫情防控工作，服务居民超过 150 万人次，防疫工作得到街道高度肯定和居民好评。

（7）在资源链接及慈善公益服务方面，社工站于本评估期5个月内链接资源折合价值约为28万元；社工站践行“社工+慈善”策略，助力社区服务。社工站本评估期共开展社区筹款活动7场，募得善款1万余元；通过社区慈善基金平台链接爱心捐赠物资约2.8万元。

（8）在社会公众评价和服务宣传方面，社工团队在地服务11年，通过大量服务活动增加了居民对社工站的了解和熟悉，凝聚了志愿者团体、社区社会组织以及社区活跃人士；社工站通过公众号、微信群及其他媒体宣传渠道，对服务进行持续宣传，提升了知晓度，且通过访谈了解到服务对象对社工站服务的认同度较高。评估期内，社工站制作了年刊、案例汇编手册和服务宣传视频。尤为值得肯定的是，在疫情防控背景下，社工站采用线上与线下相结合的方式，建立社工站资讯汇总平台，通过视频会议、打卡、投稿和问答等方式，推送相关政策，持续宣传社工服务，保持社区居民对社工服务的关注，本服务期内社工站获得广东电视台、广州电视台、广州文明网和荔湾区人民政府网等省、市级宣传平台推广21次，社工站公众号发出推文99篇，累计关注量超过2000人，总阅读量达2.7万次，社工站服务有一定的美誉度。

需要关注的地方：

（1）社工站应进一步加强社工的需求评估能力。一是以家庭领域需求评估为例，针对困境妇女和学龄儿童能力提升的问卷中所提出的问题较为笼统，需求调研的深入度不够；二是以重点项目需求评估为例，社工对于“社区公共卫生”的概念界

定不够清楚，导致问卷的效度存在一定偏差。上述两点问题均影响了需求评估对于服务规划的基础性作用发挥。三是本年度核心项目暂未开展需求评估，希望予以补充。四是本年度社工站的工作重点之一是探索公共卫生社会工作服务，建议社工站考虑人手配备问题，并进一步聚焦服务目标，将人群服务和公共卫生社会工作服务进行更好的结合，通过总的服务脉络去设计服务逻辑，摸索在社区公共卫生视角下长者、家庭和青少年等服务如何回应社区层面的需求，以期令服务成效达到最大化。

（2）社工站在兜底服务方面仍有进一步提升空间。评估现场查阅电访、探访记录，发现由于疫情等客观因素影响，社工对少部分兜底对象的提供服务主要采用电访形式，探访服务较少，建议后期应加大入户探访的频率，收集服务对象更多需求并尽力予以满足，同时加强社工站对电访、探访工作的内部服务监测。

（3）社工站应进一步加大对服务的专业反思。虽然目前社工站对电访、探访服务和“下社区”工作都进行了成效总结，但总结报告中对于服务的专业反思比例不高，希望社工站加强问题导向，不断检视服务，提升服务质量。

（4）希望社工团队进一步发挥专业优势，在社区公益慈善和多方联动等方面下工夫，加大对公益慈善的整合力度。本年度5个月内，社工站募得善款约4万元，该数额离评估指引要求尚有一定距离。社工站可与辖区社区慈善基金加强沟通合作，争取形成联动，合力推进辖区慈善公益服务。

（5）在社区社会组织培育方面，社区社会组织的培育是一

个过程，如果社区社会组织已具备一定能力，可考虑推动自主运行，故社工站应对此进行评估。建议社工站依据社区社会组织发展规律，对新增社区社会组织和持续维系的社区社会组织进行定期评估，对需要培育的社区社会组织制订个别化培育方案，列明培育目标、培育方法及培育策略；通过基础性培育和规范化引导，协助组织形成明确的架构和职责分工。对于已达自治条件的社区社会组织，可多协助进行制度化建设，不断完善组织架构，使团队维持运行，队员平稳更替，拓展服务内容，推动社区社会组织更加积极地参与社区治理与社区服务工作，形成更大的影响力，进一步成为社区基层治理的重要力量。

（6）社工站要加强社工对实务的研究，加强对服务模式和典型服务案例的总结，争取在行业或学术期刊上发表更多的实务或研究论文，更好地展示服务成效。在特色品牌打造方面，建议社工站进一步提升服务品牌效应，分别从服务内容、服务手法、服务包装、宣传服务、总结提炼、服务可视化等方面不断努力打造品牌，争取在市级以上平台发挥更大的影响力。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社会工作者 17 名，完成电访 2132 个，探访 497 个，分别完成协议指标量的 125.41%，71.00%；完成咨询个案 25 个，完成协议指标量的 89.29%；辅导个案接案 20 个，完成 18 个，服务 172 节，分别完成协议指标量的 50.00%，56.25%，86.00%；完成小组 4 个，开展 23 节，服务 184 人次，分别完成协议指标量的 44.44%，51.11%，68.15%；完成社区活动 59 个，服务 1077 人次，分别完成协议指标量的

61.46%，144.56%。（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件1）

3.核心项目（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）组织建设方面，社工站现有正式党员2名，党员的组织生活主要依托机构党支部来完成，机构党支部重视组织建设，落实“两学一做”学习教育常态化制度化，能结合党的二十大精神学习组织党员通过集体学习、知识问答等多样化的方式开展学习，目前开展有支部党员大会5次、主题党日活动5次，相关记录完整、详实。

（2）社工站能积极配合街道党工委开展党建相关工作，协助中国共产党员广州市荔湾区花地街花地城社区支部委员会开展党建学习活动，协助街道做好疫情防控工作，组织社工共计333人次、招募统筹社区志愿者1661人次，累计参与大规模核酸检测30次。社工站服从、服务于街道中心工作，配合垃圾分类宣传活动、关爱未成年人系列活动等。能践行“三个聚焦”，协同三大基础领域服务兜底人群，链接社区资源关爱地贫儿童，点亮“微心愿”8个，为7户困难居民安装扶手，链接各类资源折合价值19465.65元。

（3）社工站与社区居委、社区医院、企业等党组织签订共建协议6份，重视与共建组织的日常沟通与关系维系，日常沟通记录有27份。与共建单位推进“红联共建”，促进党建带动团建，开展“红色打卡活动”，调动了党组织和党员个人参与服务社区的积极性。

需要关注的地方：

（1）花地街社工站目前有党员 2 名，尚不符合成立在地党支部的要求，建议机构进一步重视，有策略地推进成立社工站党支部，以更好发挥在地党支部的战斗堡垒作用。

（2）建议社工站结合辖区实际有针对性地开展调研，深入梳理辖区党建资源清单，进一步了解其特点、优势、能力及合作意向等，明确年度服务主题，制定更为具体的年度服务工作重点和计划。

（3）社工团队要强化项目化思维，建议重点梳理现有共建合作党组织的资源 and 优势，结合社区突出需求，进行针对性的“双需求”评估，做好资源和需求的匹配工作，加强资源整合意识和能力，拓展资源渠道和途径，为社区特殊困难人群提供更多、更适切的帮助。

4.重点项目：“共卫我家”计划

值得肯定的地方：

（1）领域能立足花地街作为“五好”镇（街）公共卫生委员会试点单位之一的实际，针对社区卫生环境问题、社区居民对公共卫生服务不了解的情况，结合购买方需要，将“共卫我家”计划作为重点项目来设计，符合新服务周期“113X”模式中对重点项目的设定，定位合理，能较好的体现在地特点。

（2）“共卫我家”计划作为新的重点项目，在服务初期，领域团队有较好的需求评估意识，重视调研工作，面向社区居民个人、居委和社区医院等组织分别展开需求调研，对社区公共卫生及服务现状和问题均有一定的了解和掌握，为服务设计

奠定基础。

（3）领域服务分“公卫资讯快线”、“共卫便民专线”和“护卫志愿干线”三大计划开展，在社区突发性公共卫生问题的紧急介入，即新冠病毒疫情防控方面能发挥较好的作用，组建有一只84人组成的“1520核酸志愿服务队”，从2022年8月底开始提供防疫志愿服务，为期130天，参与志愿者达1761人次，志愿服务时数为8237小时，服务居民约150万人次。领域注重搭建社区公共卫生信息共享平台，在社工站公众号开设专栏，发布社区公共卫生资讯推文16篇，其中防疫类14篇，妇女“两癌”筛查宣传2篇；链接社区医院资源，开展包括线下妇女“两癌”筛查类健康知识讲座、线上宣传活动等活动类共7场，直接覆盖社区居民约1728人次。

需要关注的地方：

（1）建议领域加强与“五好”镇（街）公共卫生委员会试点建设相关部门的沟通，更加清晰、准确地界定社区公共卫生服务的相关内涵，并结合试点单位的建设内容和指标，进一步思考社会工作专业在社区公共卫生服务方面如何更好发挥作用，找准专业定位和角色。

（2）建议领域团队强化项目化的思维，围绕项目周期对重点项目进行系统化的设计。加强对调研资料的梳理和总结，更深入、全面掌握社区公共卫生服务存在的问题、需求，以及困难和资源，以更系统化呈现调研分析，制定整体目标，再分阶段、分步骤地推进执行。

（3）社区公共卫生服务建议从社区层面和群体层面两条主

线来拓展服务，一方面关注社区突出公共卫生相关问题，另一方面关注社区不同群体性公共服务需求，如妇女“两癌”筛查及产前筛查、儿童健康服务、老年人常见病预防和管理等，采用公共卫生意识提升和公共卫生服务宣传并重的策略，依托搭建的社区公共卫生信息共享平台，加强资源链接和整合能力，以更好满足居民公共卫生方面的服务需求。同时，结合“后疫情时代”，领域需思考如何引导“1520 核酸志愿服务队”转型，更好地参与社区服务。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）本领域 4 位员工均为社会工作及相关专业背景，持有社工证，其中 1 位是中级社工师；有 2 位社工拥有 6 年以上专业服务经历。团队专业资质较好。

（2）领域能运用多种方法进行服务需求调查，发放 3 种专题问卷共 140 份，访谈合作方 6 个；能对服务人群进行基本的分层分类，掌握兜底对象底数及分布，为兜底服务对象建档 153 份，除院舍照顾对象外实现了建档全覆盖，并实行了 4 级分类管理。领域的电访、探访工作比较扎实，能密切跟进困境对象，另外编印了《照顾者资源手册》。

（3）领域服务框架清晰，服务目标明确，能切实回应服务人群的数项重点需求和痛点问题。

（4）领域协助实现“微心愿” 38 个，联动合作企业和机构 7 家，协同 3 支“初老”志愿者队伍，惠及了兜底困境及边缘长者 89 位。疫情期间，领域能积极做好兜底长者的心理安慰与物

资支援工作，对部分“空挂户”也进行了服务覆盖。领域撰写优秀案例 1 个，收到服务对象感谢信 1 封，受到广东台珠江频道和广州台新闻频道等媒体的采访报道。评估期内，服务指标完成进度正常推进，其中电访工作量已超协议指标量。

需要关注的地方：

（1）建议领域继续创造条件克服困难，争取在资源链接、残障长者服务等方面得到加强。

（2）建议领域谨慎处理涉及医学、药学等内容，建议引入专业医疗机构合编《认知障碍症照顾者资源手册》。

（3）建议领域在对案主进行评估时，要画出直观的社会支持网络图，例如家庭关系图、生态系统图等。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域服务工作开展扎实，社工均持证上岗，工作认真积极，具有较丰富的在地服务经验。本服务期，社工通过梳理过往档案资料、跟进、走访、电访、调研等方式，对本年度的服务对象进行分层分类分级管理，关注动态更新，能及时完善建档表和需求分析表，并根据对象分类的需求设计了帮扶性及成长性支持服务计划，用以回应服务需求。领域重点实施了“阳光花地”困境家庭关爱计划、“向阳展能”工作坊和“筑梦工场”家庭成长服务计划等，本阶段整体服务工作推进成效良好。

（2）领域本评估期内服务落实完成情况较好，服务居民累计达 1963 人次，过程中能较好地发挥专业能力，根据服务需求开展收纳技巧、藤编传统手工艺等工作坊活动，促进困境妇女

能力提升，提高困境家庭社会支持，还通过培育和发展骨干志愿者组成“家庭教育模范队”，开展慈善义卖、亲子教育等社区家庭活动，充分发挥其积极作用。

（3）领域持续关注兜底性困境家庭的实际生活困境，积极链接广州市慈善会、企业、热心居民等资源为服务对象提供物资慰问，链接资源折合价值约 2.7 万元，协助有需要的服务对象申请政策资源，切实解决其基本生活需求。

（4）领域社工能积极参与培训和研讨学习，注重运用自媒体传播服务，撰写了“筑梦工场-家长学堂云课堂”服务案例并制作宣传视频，注重提炼服务经验，并从服务数据、服务故事、服务传播等多途径呈现可视化的服务成效，让本社区更多的居民了解弱势群体，自主参与活动，从而促进社区和谐及群体共融。

需要关注的地方：

（1）领域目前取得较好的服务基础，建议进一步探索培育亲子类、妇女类等互助团队，推动组建更多的自助互助团队，充分发挥其作用，在社区服务、社区治理、社区融入等方面开展多元化的探索。

（2）本服务期领域在资源整合方面积累了一定的成效，建议要进一步加强对其可持续性的思考，如“微心愿”、社区资源的调配规划等，确保辖区内有需要的服务对象能够获得更多的关注和需求回应。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域本服务期的工作开展有序，社工对辖区情况和青少年特点均有较好的了解，在原服务基础上，继续为兜底性青少年及其家庭建档和完善数据，共建档 85 份，建档率达 100%。领域结合“一元投保穗岁康活动”、“红棉守护热线”和疫情防控宣传等服务，对兜底青少年开展逐户电访，认真跟进并详细记录，在情感疏导、政策帮扶、资源链接、社会网络搭建、就业咨询等方面提供积极支持，切实解决服务对象的困境。

(2) 领域本服务期的服务框架清晰，针对智力障碍青少年和一般青少年的不同服务需求，重点实施了“残康青少年成长营”和“职业体验游学营”等服务计划，持续提升智力障碍青少年生活自理技能，帮助其融入社区；另外，领域注重提升一般青少年的职业规划意识及沟通能力等核心技能，促进一般青少年融入社会。

(3) 领域有较强的资源意识，社工能积极链接辖区内的各类资源，并在服务活动中采用线下、线上等多样化的合作方式，保持与企业、学校等合作方的联络沟通。领域在服务中收到服务对象的感谢信 3 封，获得媒体报道 2 次。服务得到居民认可，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议领域加强复杂问题个案的督导，增强社工在个案辅导过程中的专业敏感度和专业技巧的运用能力，切实提升个案辅导的专业性和效能性。

(2) 建议领域进一步做好对不同困境青少年的整合性思考，明确其问题和需求，在提供物资帮扶的同时，应关注到困

境家庭社会功能不足的问题，注重提升青少年个体及家庭的抗逆力。

8.特色项目：“同心·安居”——社区安居及宣传计划

值得肯定的地方：

（1）领域2位员工均为中级社工师，有社会工作及相关专业背景，分别拥有12年和7年的社工专业从业经历，团队专业资质较好。

（2）领域能运用多种方法进行服务需求调查，现有115份问卷档案和29份走访记录，能较为科学地进行需求分析，并为服务对象建档115份。

（3）在服务设计方面，领域服务主题鲜明，着力打通改造服务中供需之间的“最后一公里”。目前的改造计划比较注重细节，能够结合志愿服务并引入传统文化元素。领域能在总结反思的基础上，构思升级下一步的服务计划。

（4）在服务产出与成效方面，领域新落实旧居民楼公共空间改造5栋，完成居家改造8户，包括加装扶手、感应灯、反光条等。评估期内，领域链接资金和物资近1.8万元，与1家建筑工程公司签订了合作协议，与街道及3个相关居委保持密切联系，开展各类活动10个。领域建立了“花地安居乐园志愿服务队”，兼有探防队、议事会和监理团的职能，现拥有20位成员，另还有6位专才义工。领域在服务基础的规范化建设上，制定了《社区适老化手册》、《居家环境安全自行检测手册》、《适老化微改造指引》以及相关工作流程，并撰写了优秀案例2个。领域获得服务对象表扬信1封，获得广州电视台采访报道2

次，任务指标完成进度正常。

需要关注的地方：

（1）建议领域在怡芳苑、小策和中市 3 个社区成功经验的基础上，结合其他等社区的实际进行走访调查和需求摸底，尝试推广覆盖到其他同类社区。

（2）建议领域在适老化改造需求调查的内容设计上，吸纳服务对象的参与，或者开展试验性调查，以更好地完善调查设计，提高服务的精准度。此外，领域在议事会中，建议引入设计施工方等其他持份者的代表参与，进一步提高方案的有效性。

（三）服务对象评价

经对花地街社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈 20 名对象，其中核心、重点、特色项目各 2 名，三大基础服务领域共 9 名（涵盖个案、小组、社区手法），村居委及各类合作方共 5 名。结合服务对象的意见反馈，访谈情况如下：

值得肯定的地方：

1.服务对象普遍反馈，社工在服务过程中的服务态度较好，在探访、电访兜底服务对象过程中能主动介绍社工站服务并邀请其参与，服务对象对此表示认可满意。

2.服务对象表示社工站服务活动开展较为合理，能兼顾各方时间安排，志愿者能参与各个志愿服务队伍的服务，社工站亦能为志愿者提供相应的技能培训。

3.社区居委会与合作方表示与社工站沟通顺畅，社工在地服务多年，双方都比较熟悉，合作较为顺利，例如适老化改造等服务也切实为服务对象提供了便利。

需要关注的地方：

- 1.上半年受到疫情影响，社工站开展的社区服务相对较少，希望下半年可以加强。
- 2.个别合作方表示与社工站的合作空间还有进一步加强发展的空间，例如不少为老服务单位表示，双方都有相关电访、探访工作要求，希望能一起上门开展，避免重复服务过度打扰服务对象。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.60 分

（二）监督方评估 得分：9.55 分

（三）第三方评估 得分：63.59 分

以上三项总得分：92.74 分 等级：优秀

七、结语

广州市花地街社工服务站在荔湾区民政局、花地街人民政府的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，团队熟悉辖区的情况并有多年的服务积淀。社工站整体服务规划符合辖区实际情况，在以往服务基础上，本年度服务整体规划有一定的推进。社工站对辖区居住的兜底对象实现建档全覆盖，建立了常态化探访机制，并与利益相关方建立稳定的沟通机制。社工站重视社工“下社区”服务，积极培育志愿者队伍和发展社区社会组织，践行“社工+慈善”和“社工+志愿”策略，助力社区服务以及协助街道开展疫情防控等重点工作，服务期内取得一定的美誉度。

下阶段，建议社工站加强社工的需求评估能力，加大对服务的专业反思，不断检视服务，进一步提升兜底服务质量；加大对公益慈善的整合力度，优化对社区社会组织的个别化培育，推动参与社区治理与社区服务。社工站要加强实务研究和服务模式总结，打造特色品牌服务，争取发挥更大的影响力。

附件：

- 1.广州市花地街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市花地街社工服务站指标完成情况统计表

广州市社会工作协会

2023年2月24日

