

广州市白鹤洞街社工服务站 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：广州市荔湾区白鹤洞街道办事处
项目承办方：广州市新跨越社会工作综合服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2023年3月21日

广州市白鹤洞街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市白鹤洞街社工服务站（以下简称：白鹤洞街社工站）位于广州市荔湾区鹤翔里大院，由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接运作，向白鹤洞街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度合同期自 2022 年 9 月 10 日至 2023 年 9 月 9 日，项目经费 240 万元。

广州市白鹤洞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“义”心防疫社区服务。

“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“睦邻友好”社区融合服务。

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,做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，组织专家评委专项评估小组，于2023年3月21日到白鹤洞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.服务对象访谈。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 30 名、一般服务对象 20 名、站点周边社区居民 10 名进行知晓度评估；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，项目监督方（区民政局）评估分值占比 10%，项目购买方（镇人民政府、街道办事处）评估分值占比 20%，第三方专业服务评估分值占 70%。

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.社工站积极参与街道疫情防控、社区治理、民生保障等重点工作，服务社区及居民群众。

2.社工站与街道职能部门、各居委沟通顺畅，合作关系紧密

良好。

3.社工站坚持“五社联动”，调动企业、社区组织参与社区治理，社工站服务核心平台作用在不断加强。

4.社工站积极链接社会资源，发挥慈善捐赠、社区慈善基金平台作用，公益服务影响力不断扩大。

需要关注的地方：

本次评估监督方无提出需要关注的地方。

四、购买方评估（白鹤洞街道办事处）

值得肯定的地方：

1.社工站能积极参与街道疫情防控工作，在社区治理、民生保障方面也比较出色，为社区及居民群众提供了较优质的服务。

2.能与街道及各居委会保持紧密联系，并定期向街道汇报工作开展状况、反馈问题，争取街道与各社区的支持，保障各项工作顺利进行。

3.积极链接社会资源，发挥社工站慈善捐赠、社区慈善基金的作用，为兜底群体及困难群众提供帮助。

4.开展服务的类型及形式多样，受到社区居民的赞许，为社区治理贡献了不少的力量。

需要关注的地方：

1.需要加强关注老龄化程度高的社区，适当增加人员配置，进一步提升服务，助力街道今年养老服务的重点工作。

2.社工站人员要加强培训，及时掌握政策及法律法规，便于

为居民群众提供各类型咨询，解答群众问题。

3.进一步广泛宣传社工站服务，做到家喻户晓，并通过各种渠道的宣传报道，增加社工站的影响力。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 10 日至 2023 年 9 月 9 日，本评估期为 2022 年 9 月 10 日至 2023 年 2 月 28 日，共计考核 6 个月。

值得肯定的地方：

（1）本评估期内社工站人员的配备情况及到岗情况均符合要求。截至评估期末月，社工站共配备 13 名社会工作专业人员，5 名社会工作辅助人员，2 名其他人员，共计 20 名全职人员。到岗情况方面，社会工作专业人员应到 60 人次，实到 72 人次，超配 12 人次；社会工作者应到 84 人次，实到 100 人次，超配 16 人次；全职人员应到 120 人次，实到 120 人次。社工站服务团队专业资质较好，截至评估期末月共配备了 8 名中级社工师，6 名助理社工师，另有 1 名行政人员持有社工证。评估期内 13 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 92.86%。以上指标符合评估指标体系要求，执行情况良好。

（3）社工站配备的 4 名督导均按评估指标体系要求完成督

导备案工作。督导能根据社工站人员的实际情况制定年度成长计划，并定期对社工的成长情况进行监测和验收，值得肯定。评估期内，社工接受督导和继续教育时数均能达到协议要求。

（4）社工站比较重视安全管理工作，经评估现场检查及资料查阅，社工站于2023年2月开展了消防安全主题培训和演练，社工站的灭火器和过滤式防火面罩由专人负责定期检查，并有记录台账，记录比较清晰，维护工作比较到位。

需要关注的地方：

（1）本评估期内社工站有2人提前解除劳动合同，另有3人在试用期内离职且均集中在重点领域，建议社工站管理层进一步关注人员的流失情况。社工站评估期内，从事社会工作行业服务2年以下的社会工作者比例较大，建议社工站进一步加强社工的专业督导与培训，继续深化督导需求摸查，细化督导年度工作计划，为社工的专业技能提升给予更多的支持，提升社工的综合服务能力。

（2）社工站的行政管理工作仍有继续提升空间，特别是要加强完善信息保密机制、服务对象合法权益保障等工作机制。此外，目前社工站内部行政管理主要依托机构的管理制度，建议社工站根据自身实际情况，因地制宜地制定社工站相关管理制度，进一步提升运营管理的规范性。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对白鹤洞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 80.00%，重点服务对象 90%，一般服务对象 75%。

（二）服务开展情况

广州市白鹤洞街社工服务站按照党建引领服务，设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点项目是“义”心防疫社区服务，特色项目是“睦邻友好”社区融合服务。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度为社工团队进入白鹤洞街的第 11 个服务年，第三个服务周期的第五年。社工站对辖区基本情况熟悉，新年度社工站运用多种方法进行了调查，撰写了 6 份调查报告。该社区具有困境人口多、老年人多、残障人多、社区之间差异大的特点。社工站在制定服务规划时，一方面面临当时疫情防控的紧急需求，另一方面关注因社会变迁所带来的新社区邻里互动社区融入的需求。总体设计上，社工站能够根据上述辖区特点、人口结构、发展需求来设计“113X”模式的服务及内容，围绕“促进社区参与，共建平安幸福鹤洞”的服务主题，以社区公共应急防疫服务为重点项目，以推动“睦邻友好”社区融入为特色项目，通过青少年、长者、家庭三大基础服务，建立主要针对“一老一小”的三级服务体系。总体服务设计思路清晰，符合社区实际情况和

群体需求。

(2) 社工站对辖区兜底性群体底数把握清晰，对在册的兜底对象实现建档全覆盖，并能按照个人、家庭、社会三个维度和较为规范的专业评估指标体系进行四级评估。社工站目前建立了《特殊困难群体的档案管理》《困难群体的服务流程》以及《社工个案管理流程》等多项制度。社工站积极为兜底困难群体搭建支持互助平台，增强社区支持网络，开展政策咨询、健康管理、就业服务、节庆慰问、结对帮扶等主题服务，本评估期内社工服务兜底困难群众 2854 人次，共计推动困难家庭购买“穗岁康”医疗保障 145 户，帮助困难群体实现“微心愿” 35 个。社工站为兜底困难群体服务的形式多样，尤其是困难长者服务做得比较扎实。

(3) 社工站注重社区培育和志愿服务，积极动员多元主体参与公益服务。评估期内，社工站新增 1 个社区防疫宣传服务队社区社会组织，正在积极培育广钢新城公益服务组织；新增“校园信使骨干青少年队”“七彩童梦志愿服务队” 2 支志愿服务队；新增志愿者 93 人。社工通过广州“公益时间”、“i 志愿”、微信服务群等平台进行志愿服务管理，目前有 5 支志愿队伍服务比较活跃。上半年度由社工组织的防疫志愿服务，组织志愿者超 1000 人次，防疫志愿服务工时折合价值 12.8 万元。社工站积极推动慈善公益，搭建社区互助平台，建立“跳蚤市场”和“公益集市”，借助于白鹤洞街社区慈善基金，本评估期开展了 2 次爱

心义卖活动筹集善款，聚力社区公益前行。

（4）社工站对“下社区”服务制定了一套机制，对相关服务制定了计划，有一定的服务指引。社工站有社工“下社区”服务记录、与社区居委沟通记录等材料，服务工时饱满。社工站从总体上撰写了“下社区”服务中期总结报告，“下社区”服务做得扎实有序。

（5）社工站制作了多种宣传资料，包括社工站季刊、宣传视频以及服务手册，如《长者居家安全知识小册子》《手机使用小册子》《广钢新城便民手册》等。社工积极开展线上线下宣传，通过微信公众号、朋友圈以及随约信息服务平台宣传服务，并每周不定期发布各领域服务宣传内容，包括活动通讯稿、活动招募内容、政策资讯、疫情防控等各种资讯。社工站本评估期获得《老人报》《信息时报》等多家媒体报道 12 篇，拓展了社工站的社会影响力。

（6）社工团队工作态度积极肯干。社工站总体服务能够按协议推进服务，指标按中期进度基本达成。社工积极配合街道中心工作，尤其在疫情防控工作中积极投入并发挥了重要作用。社工站通过“红棉守护热线”和线下服务等方式，为居民提供各类咨询和援助服务；社工全力配合街道开展核酸检测服务，组织开展线上线下新冠疫苗接种宣传，协助街道进行疫苗接种工作。本评估期投入社工 550 人次，与志愿者及社区工作人员一起服务居民超过 10 万人次。社工的抗疫工作得到了街道的高度肯定和居

民的好评。

需要关注的地方：

(1) 社工站在服务调查和服务设计方面有待完善。一方面，家庭领域和青少年领域要进一步加强调查的针对性，加强调查与服务计划、服务主题的衔接，尤其要在调查中找到目标服务对象，提升切入解决问题的意识，开展有针对性的系列服务，从而达到调查满足服务、服务回应调查的要求。另一方面在服务设计上，一是作为服务超 10 年的社工站，建议要归纳提升社工站的总体服务模式，其内涵和外延要通过具体的服务领域、服务计划、服务内容、服务策略、服务成效加以体现，在社工站的正式文书中加以完整的表述，通过多种途径进行传播宣传，从而形成社工站的“服务模式”和服务形象标识，以更好地呈现社工站服务的特点和优势；二是对于连续开展的服务要体现拓展和推进，如特色项目的社区融入主题服务已开展 3 年，要对本年度服务进行拓展，如在服务覆盖面或服务深度上做进一步的思考；三是三个基础领域的设计要进一步聚焦服务主题，根据要实现的目标来确定服务计划，如长者领域的“安心计划”目标定位不明晰，服务执行不够具体；四是社工站要进一步结合街区作为养老示范基地和未成年人保护示范点的要求，发挥资源优势，突出社工站本阶段“为老服务、未成年人保护服务”的亮点，尤其在为未成年服务方面，需通过对社工服务设计的改进和创新，针对未成年人开展有效的拓展服务。

(2) 社工站需进一步提升对志愿者的管理水平，一是社工站要完善志愿管理制度，包括志愿者准入的基本要求、志愿者骨干应具备的基本条件等；二是社工要加强对志愿者以及志愿者队伍的管理，对人力资源进行有效整合，并根据志愿者的专长和兴趣进行分类管理，实行组织化、队伍化，以防止志愿者的流失；三是要积极搭建多元的志愿服务平台，避免已培育的志愿者队伍陷入沉寂。

(3) 社工站要进一步按照评估指标体系要求，弥补目前存在的短板，一是要加快建立社工站党支部，提升社区慈善基金和服务资源的增量，提升媒体宣传报道的层次，鼓励社工加强实务研究及发表实务研究论文等。二是社工站还要注意收集各方的反馈，向服务对象以及合作方进行专门的满意度调查，不断提升社工站的美誉度。

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 18 名，完成电访 1886 个，探访 1009 个，分别完成协议指标量的 74.69%，97.96%；专业个案接案 50 个，完成 29 个，服务 201 节，分别完成协议指标量的 50.00%，41.43%，49.88%；完成专业小组 13 个，开展 72 节，服务 527 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，55.38%，50.67%；完成大型社区活动 6 个，服务 627 人次，分别完成协议指标量的 60.00%，69.67%；完成中小型社区活动 18 个，服务 980 人次，分别完成协议指标量的 58.06%，89.91%。

(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) 社工站现有党员7名，入党积极分子1名，依托组织关系所在地党支部和机构党支部推进“两学一做”学习教育常态化制度化，有具体的沟通记录、活动记录和会议记录，各项记录比较规范。

(2) 本年度核心项目开展了较为扎实的需求调研工作，与街道组织办、社区党支部、合作方和部分党员进行访谈，基本掌握了合作方关于党建工作的开展情况和合作意愿，撰写了较详细的调研报告，着力推动“五社联动”的服务模式，促进“双微行动”服务在社区落地，服务设计比较顺畅。本评估期，社工站积极配合街道开展工作，协助街党工委做好疫情防控、困境儿童关爱、社矫人员帮扶等工作。社工站能重点关注困难党员，为29名困难党员建立了个人档案，开展电访、探访41人次，为9名服务对象提供新春慰问礼包。

(3) 在党组织作用发挥方面，积极链接外部资源践行“三个聚焦”服务，携手社区党组织开展节假日探访、社区义卖等服务2场，链接广州市慈善会、爱心人士捐赠的资源，折合价值约2.7万元。在服务引领方面，本评估期新签订共建协议2份，实现“微心愿”35个。

需要关注的地方：

(1) 本评估期内，社工站在党组织建设工作方面进展不大，建议加大力度推动党组织建设，推动党建引领服务在地化开展。

(2) 核心项目在“113X”模式下做了积极的探索，但目前服务策略较为零散，党建引领的成效提炼存在不足；与党组织服务合作方面，合作的主体较少，党组织与党员参与的积极性还有待提高，合作的资源主体也比较单一。建议社工站加强与辖区党组织的沟通联系，进一步深化与各党组织的服务合作。党建引领要聚焦服务引领和文化引领，根据辖区实际情况进行聚焦，在“双需求”评估、协议化合作方面做出改善，通过项目化、服务化的方式与共建党组织开展共建服务，以拓展更多的资源主体开展服务，突出党组织和党员的参与作用。

4.重点项目：“义”心防疫社区服务

值得肯定的地方：

(1) 重点项目服务定位合理，立足辖区困境群体防疫支持不足、居民健康水平有待提升的实际情况，社工通过电访、走访和问卷调查，较好地摸清了不同群体在防疫和健康管理方面的需求，本评估期社工站将服务主题设定为“‘义’心防疫社区服务”，制定了“‘疫’起防疫志愿服务”“‘益’起守护——兜底群体防疫支持”“‘疫’可融融——新冠康复者社区融入”三个服务内容，并能根据防疫形势和政策的变化及时调整服务目标与策略，服务目标比较清晰，逻辑框架比较顺畅，服务能够回应社区的实际需求。

(2) 在服务执行方面，领域能够延续去年的服务积累，在支持社区疫情防控工作的基础上，积极探索开展“社工+志愿者”的工作方式。本评估期内新增防疫志愿骨干3名，新发展防疫志愿者15名，“战疫苗苗”志愿队伍积极活跃，日常配合开展辖区的疫苗接种工作，推动了约2.65万名居民接种疫苗；防疫期间协助核酸检测工作，服务接近9万人次，为187名困难群众提供了情绪疏导、核酸码打印、防疫物资派送等服务，通过公众号发布防疫信息16条，值得肯定。

(3) 在服务成效方面，领域能够关注志愿者赋能，通过开展4场主题培训，帮助志愿者在自我防护知识、服务技能等方面进行提升学习；在参与主体方面，领域与社区党组织、志愿者等积极沟通，共同开展社区服务，制作了《防疫防控个人防护手册》，链接资源约14万元，为社区居民提供健康咨询、防疫物资派发等服务，受到社区居民的肯定。

需要关注的地方：

(1) 本评估期内，领域有3名同工在试用期离职，服务团队的流动性较大，且现在岗社工属于新入职人员，在服务规划、服务执行与成效总结方面有较大的提升空间，建议社工站合理分配服务人手，为社工制定合适的个人成长计划，提升领域人员稳定性。

(2) 领域需要关注资源的深挖与服务成效的提炼。目前领域在社区队伍培育、培能上投入了较多的时间和精力，但服务方

向调整后，需要提升志愿队伍与重点项目的总体目标回应程度，且重点项目需要联动多元主体和资源的参与。建议领域结合辖区的实际情况，深挖辖区的各类党组织资源，动员更多的党组织等形成常态化的服务，搭建服务平台，拓展资源合作的渠道，真正发挥“五社联动”的作用；同时要注重服务成效提炼，通过加强经验总结、案例的深度开发，强化可视化产出，争取形成具有影响力的服务宣传。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域已有过往5年的服务基础，社工采用资料分析、焦点小组访谈等形式，把握辖区内不同社区长者的基本情况。年度所设计的“三安一助”长者服务计划，通过“安康”“安心”“居安”三个服务内容来回应当境长者的情感支持、健康维护、居家安全等需求，通过“耆手相助”服务来提升普通长者的社会参与，对于长者的需求定位较为准确。

（2）在服务设计方面，领域开展了“智慧生活、乐在耆中”智能手机学习小组，针对扫码支付、微信建群、网约车、就医等长者十分关注的内容设计小组活动，并形成“手机使用小册子”指引，小组成效较为显著，受到辖区内长者的欢迎。领域服务获得《老人报》相关报道，有一定社会美誉度。

（3）领域社工服务用心细致，负责主任对于年轻社工的指导用心，台账记录仔细、探访记录详实，对低保、低收、特困人

员等群体情况掌握准确，值得肯定。疫情期间对兜底群体提供核酸指引、情感关怀等，有效缓解了兜底群体在疫情期间产生的负面情绪。

（4）领域评估期内深化培育了2支志愿者队伍，其中“藤藤镇”志愿者队伍发挥社区能人的优势，通过手工艺品的制作、义卖，提升了互助帮扶的社区氛围；“邻里敲门”志愿者队伍，提升了长者的社会参与，并主动帮助社工发现社区问题，充分为长者赋能。

需要关注的地方：

（1）建议领域加强对长者在“乙类乙管”常态化防控阶段身心健康状态的关注，加强长者对基础病、常见流行病的认识、防护、就医的把握和服务回应，可在“长者健康日”等活动中加强宣传普及。针对广钢新城附近的外展服务，根据实际情况可考虑增加“隔代养育”主题的宣传。

（2）在多元主体参与方面，可以在原有基础上继续加强拓宽外部资源的链接，加强与社区外的妇联、共青团、银行等正式组织的联动，汇聚社会力量，充分调动不同志愿者、资源回应辖区内长者的现实需求。

（3）建议社工要加强对服务经验的总结和提升，将经典个案、小组中的服务心得形成文字投稿，一方面有助于经验凝练和分享，另一方面也有利于提升社会关注度。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 领域负责 104 名兜底对象建档与服务跟进工作，其中个别群体的建档工作较为有针对性，如困境儿童能使用《广州市困境儿童情况调查及分类评估表》作为参考，有利于更为客观了解服务对象情况，值得肯定。

(2) 领域服务资源能在一定程度上向兜底群体倾斜，评估期内为困难家庭申请“安居”计划 4 户，链接“微心愿” 11 个，提供政策咨询服务 79 户，并通过节日慰问派送礼品包 50 份。

(3) 领域重点关注重度贫困残疾人的情况，对个别服务对象家庭的收支情况较为熟悉，并以“收支比”作为其中参考依据，发现个别困难群众收支比过高时能够及时介入与关注，有一定危机介入意识；此外，领域通过搭建社区活动平台，引导志愿者提供志愿服务，并在服务过程中发现个别家庭存在低年级小学生放学后缺乏监护的现象，社工具有较好的观察能力。

需要关注的地方:

(1) 领域在兜底服务方面要加强对问题程度的把握，进一步优化服务设计。本评估期，社工站主要关注残障困境人士情况，并围绕经济、支持、照顾等方面进行需求调查，但现时对需求情况的了解过于笼统，深入程度差异较大，导致未能对该群体面临的困境作出有效分析。例如目前个别服务对象以“收支比”作为困难程度作为参考依据，但这种做法未能普及到重点群体，故对重点群体的整体情况与困难程度把握不够准确，建议能将一些好

的参考指标作为调研指标，从而增强对重点群体的了解，继而优化现时服务设计，提升服务设计的针对性。

(2) 一般服务对象应重点发掘预防性服务。据社工反馈，现时发现个别“双职工”家庭低年级小学生放学后缺乏照顾的情况，建议以此为线索进一步摸清具体情况，做好相关调研报告供街道、家长、学校等各方了解，鼓励各方针对该问题进行重点关注，避免由于疏忽照顾而导致危险事件发生。

(3) 社工站和督导要加强对领域在具体工作中的指导，在自评报告和社工沟通中了解到，领域社工对个别服务对象存在难以接触或了解情况的问题，建议加强对社工服务关系建立方面的指导，帮助社工克服困难，并增强领域资源链接的意识，提升资源链接力度。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域现有兜底青少年 39 人，其中困境儿童 15 人，贫困重残 3 人，低保低收 21 人，并对青少年的情况进行评估，建立了分级建档跟进机制，疫情期间针对兜底青少年开展物资应急、“穗岁安康”困境群体资源链接，目前对辖区内兜底青少年及其家庭服务达到 100%覆盖。

(2) 领域积极开展驻校服务，与荔湾区金道中学、荔湾区真光中学等 3 所学校签订驻校服务协议。在疫情期间关注青少年心理健康，开展线上“暖阳树洞”，提供线上救助途径，收集青

少年心声；在线下开展“团结友爱，互助前行”的团康活动，得到学校认可。

（3）领域能够关注青少年心理健康，注重培育青少年志愿服务骨干，开展了“校园信使”志愿者培育，共计发出 59 封信，促使青少年自助互助。

需要关注的地方：

（1）建议领域丰富青少年领域的服务形式和服务内涵，对于青少年的情绪问题的深层原因，如学业压力、亲子沟通、朋辈陪伴等提供针对性的服务。在具体的服务设计中，注意根据 13-15 岁青少年的成长特点，选择适当的激励方式。

（2）领域社工可进一步加强“叙事治疗”“书写疗愈”等相关专业手法的学习，在“校园信使队伍”的志愿者培育方面，可引入“叙事治疗”的相关技巧，提升服务品质。

8.特色项目：“睦邻友好”社区融合服务

值得肯定的地方：

（1）领域能够关注广钢新城新社区、新居民的特点，积极尝试开展各类活动加强居民互动，现时“公益集市”和“跳蚤市场”能在一定程度上获得居民的关注。领域开拓了线上线下的交流互动平台，初步搭建起居民互动平台。

（2）领域在工作过程中重视与物业管理公司之间的互动，借助物业公司平台增强其服务的号召力，并联动了商户提供体验式服务，初步搭建起社区资源网络。

(3)领域尝试将服务延伸到多个社区开展，现时已有海颂、观御、佳汇等社区参与到服务中，有一定的服务覆盖面。

需要关注的地方：

(1)建议领域在现有调研的基础上，补充活跃群体的调研，研究增强居民社区互动的途径。前期调研以社区环境为主，建议下一步加强对已经参加活动的活跃群体进行分析调研，了解主要参与需求，以便分析该类群体的参与特征，以地区发展模式作为指引，不断提高该类群体的参与度，形成志愿服务队伍，推动社区居民增强与社区的互动。

(2)领域在服务设计上，应重视成效目标的设计。现时目标设计以产出指标为主，缺乏对应的成效指标，建议下一步在找准主要介入群体后，根据该类群体的参与特点，设计适当能反映参与程度、参与能力等方面的成效目标，从而突出领域的主要工作成效。

(3)领域前期工作由于受到客观情况影响，虽然能保障基本服务指标的完成，但在工作成效方面有待进一步推进，建议下半年在设计好成效目标后，应强化线下服务的开展，努力提升服务效果。

(三)服务对象评价

经对白鹤洞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) 受访服务对象反馈，社工服务态度认真务实，工作热情饱满，能够经常通过电访、探访等形式关心、问候，了解心理、身体及家庭情况。某兜底服务对象表示，社工是自己生活中的“万金油”，社工会在“穗岁康”操作及线上就医等方面提供指引和帮助。

(2) 受访居委会代表表示，社工与居委会形成了良性的互动循环，双方秉承“为民服务”的信念，做到沟通顺畅、高效，起到角色互补的作用。某居委代表表示，驻点社工对社区、居民熟悉，参与居委工作的热情高涨，社工“下社区”不但能够缓解人手不足的状况，还在个案介入、关系建立、需求收集等方面发挥了作用。

(3) 受访合作方代表表示，与社工接触过程中觉得社工服务有态度、有温度。社工能够在共同开展的活动或服务中，做好各环节中的细节工作。某学校代表表示，驻校社工提供心理辅导，深受学生欢迎。社工在对学生进行心理辅导后能够形成意见反馈，并有相关专业建议，工作跟进比较到位。

需要关注的地方：

(1) 部分受访服务对象表示，社工上门探访次数相较以往有所减少，希望社工能够增加上门频次。某兜底服务对象表示，孩子曾参与过儿童类的社工活动觉得很有意义，年龄增长后未参

议推进服务，指标按中期进度基本达成。

下阶段，建议社工站在多年的服务积累基础上，进一步完善服务调查和服务设计，加强调查与服务计划、服务主题的衔接；进一步提升对志愿者的管理水平，包括完善志愿管理制度，对志愿者队伍进行组织化、队伍化管理，积极搭建多元志愿服务平台；进一步按照评估体系的要求，弥补工作短板，提升社区慈善基金和服务资源的增量，为辖区居民提供更为优质的专业社会工作服务。

附件：

1. 广州市白鹤洞街社工服务站指标完成情况统计表（2022年9月-2023年2月）
2. 广州市白鹤洞街社工服务站工作人员情况统计表（2022年9月-2023年2月）



议推进服务，指标按中期进度基本达成。

下阶段，建议社工站在多年的服务积累基础上，进一步完善服务调查和服务设计，加强调查与服务计划、服务主题的衔接；进一步提升对志愿者的管理水平，包括完善志愿管理制度，对志愿者队伍进行组织化、队伍化管理，积极搭建多元志愿服务平台；进一步按照评估体系的要求，弥补工作短板，提升社区慈善基金和服务资源的增量，为辖区居民提供更为优质的专业社会工作服务。

附件：

1. 广州市白鹤洞街社工服务站指标完成情况统计表（2022年9月-2023年2月）
2. 广州市白鹤洞街社工服务站工作人员情况统计表（2022年9月-2023年2月）

广州市社会工作协会

2023年3月28日

附件1-1

广州市白鹤洞街社工服务站指标完成情况统计表（2022年9月10日至2023年2月28日）

基础领域	投入社工人数	电访			入户探访			咨询个案			专业个案										专业小组										
		协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	本年度新接案	上年延续个案数量	新开个案比率	协议完成数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比
青少年	3	605	318	52.56%	170	213	125.29%	0	0	0.00%	24	11	45.83%	11	0	100.00%	17	8	47.06%	101	44	43.56%	6	3	50.00%	30	15	50.00%	240	109	45.42%
长者	5	1000	941	94.10%	500	564	112.80%	0	0	0.00%	40	20	50.00%	20	3	100.00%	28	16	57.14%	168	89	52.98%	10	5	50.00%	50	27	54.00%	400	208	52.00%
家庭	3	900	607	67.44%	360	232	64.44%	0	0	0.00%	36	19	52.78%	19	2	100.00%	25	5	20.00%	134	68	50.75%	10	5	50.00%	50	30	60.00%	400	210	52.50%
党建	3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%
重点	2	20	20	100.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%
特色	2	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%
合计	18	2525	1886	74.69%	1030	1009	97.96%	0	0	0.00%	100	50	50.00%	50	5	100.00%	70	29	41.43%	403	201	49.88%	26	13	50.00%	130	72	55.38%	1040	527	50.67%
基础领域	投入社工人数	兴趣小组									大型社区活动						中小型社区活动						所在街道/镇户籍人口（65917人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民12040人次。								
		协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比									
青少年	3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	2	1	50.00%	200	120	60.00%	4	3	75.00%	140	147	105.00%									
长者	5	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	8	4	50.00%	280	246	87.86%									
家庭	3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	1	1	100.00%	100	100	100.00%	8	4	50.00%	300	172	57.33%									
党建	3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	2	1	50.00%	100	100	100.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%									
重点	2	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	3	2	66.67%	300	207	69.00%	4	2	50.00%	170	77	45.29%									
特色	2	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	2	1	50.00%	200	100	50.00%	7	5	71.43%	200	338	169.00%									
合计	18	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	10	6	60.00%	900	627	69.67%	31	18	58.06%	1090	980	89.91%									
志愿者	协议内容											指标要求			完成情况			完成百分比				协议内容		指标要求		完成情况		完成百分比			
	新发展志愿者数											100			93			93%				志愿者培训		12		9		75.00%			
	团队发展数量											3			2			67%				志愿者骨干		42		21		50.00%			
	志愿活动											32			16			50%				志愿者信息发布		48		80		166.67%			
	志愿者维系											5			2			40%				社区组织培育		2		1		50.00%			

广州市白鹤洞街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年9月10日至2023年2月28日）

党建引领	投入社工人数	困境党员关怀			社区走访			与党支部联动活动		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
党建服务	3	20	41	205.00%	12	6	50.00%	8	4	50.00%
		党建主题学习宣传			慈善微心愿			微项目		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
		12	6	50.00%	50	35	70.00%	1	1	100.00%
		社区基金培育（资源合作方）								
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
6	2	33.33%								
重点项目	投入社工人数	工作坊			防疫志愿服务培训			合作沟通		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
义”心防疫社区服务	2	2	1	50.00%	7	4	57.14%	8	10	125.00%
		座谈会			社区走访			公众号宣传		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
		3	1	33.33%	9	6	66.67%	24	16	66.67%
特色项目	投入社工人数	工作坊			社区走访			合作沟通		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
“睦邻友好”社区融合服务	2	2	1	50.00%	11	6	54.55%	8	5	62.50%
		社群运营建立			社群服务			社区宣传品制作		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
		1	1	100.00%	12	6	50.00%	1	1	100.00%

附件2:

广州市白鹤洞街/镇社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022年9月10日-2023年9月9日

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	9月			10月			11月			12月			1月			2月			人员到岗小计	备注
							人员到位	社保购买	工资发放																	
社会工作专业人员	1	曾洁	负责人	社工站管理	社会工作者	2019.06.25-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	2	董婵艺	副主任	基础服务部	社会工作者	2022.3.28-2024.3.27	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	3	张雪梅	主任助理	社区发展	社会工作者	2022.10.20-2023.10.19	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4.5	2022.10.20由昌华社工站转入白鹤洞社工站
	4	寇冠伍	副主任	党建	社会工作者	2023.2.13-2025.2.12	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0.5	2023.2.13入职
	5	翁晓薇	一线社工	家庭	社会工作者	2018.12.10-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	3	2022.11.30离职
	6	刘丹	一线社工	家庭	助理社会工作者	2020.07.05-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	7	李俐静	领域负责人	青少年	助理社会工作者	2019.07.02-2023.9.9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	8	黄耀斌	领域负责人	家庭	助理社会工作者	2021.7.17-2024.7.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	9	伍劲文	一线社工	长者	社会工作者	2021.8.1-2023.9.9	√	---	√	√	---	√	√	---	√	√	---	√	√	---	√	√	---	√	6	退休返聘
	10	陈家凤	一线社工	长者	社会工作者	2021.8.1-2023.9.9	√	---	√	√	---	√	√	---	√	√	---	√	√	---	√	√	---	√	6	退休返聘
	11	卫静敏	领域负责人	社区发展	社会工作者	2021.12.20-2023.12.19	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	12	梁雅芝	一线社工	长者	助理社会工作者	2022.3.3-2024.3.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	13	江珺	一线社工	长者	助理社会工作者	2022.9.22-2024.9.21	√	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	2022.9.22入职
	14	马悦	一线社工	青少年	助理社会工作者	2022.10.18-2024.10.17	---	---	---	√	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4.5	2022.10.18入职
小计							11	8.5	11	13	10	13	13	11	13	12	10	12	12	10	12	13	11	13	72	
社会工作专业人员有效人次小计							10.5			11.5			13			12			12			13				

附件2:

广州市白鹤洞街/镇社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022年9月10日-2023年9月9日

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	9月			10月			11月			12月			1月			2月			人员到岗小计	备注			
							人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放			人员到位	社保购买	工资发放
社会工作辅助人员	15	宋佳晋	一线社工	党建	无	2022.6.1-2024.5.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6				
	16	黄雯倩	一线社工	长者	无	2022.6.6-2024.6.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6				
	17	赵梦琦	一线社工	家庭	无	2022.6.17-2024.6.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6				
	18	邹良欢	一线社工	重点	无	2022.10.18-2024.10.17	---	---	---	√	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022.10.18入职			
	19	叶丽丽	社工助理	特色	无	2019.6.17-2024.6.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6			
小计							4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28				
社会工作者有效人次小计（即社会工作专业人员及辅助人员有效人次总数）							14.5			15.5			18			17			17			18			100				
社工站稳岗率（评估期内持续在岗的社会工作者人数/社会工作者协议数*100%）							92.86%																						
其他人员（行政、后勤等）	20	刘毅琳	行政	行政	助理社会工作者	2018.09.02-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6				
	21	梁启明	社工助理	长者	无	2020.09.07-2023.09.06	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	5	2023.1.31离职	
	22	陈慧怡	社工助理	重点	无	2023.2.1-2025.1.31	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0.5	2023.2.14试用期离职		
	23	李秀谊	社工助理	党建	无	2019.8.20-2023.10.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6			
	24	程韵绮	社工助理	重点	无	2022.10.12-2024.10.11	---	---	---	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	1.5	2022.11.23试用期离职		
	25	陆秀雯	社工助理	重点	无	2022.8.8-2024.8.7	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	1	2022.9.30试用期离职		
小计							4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	20				
总计							19	16	19	22	18	22	22	20	22	20	18	20	20	18	20	21	18	21					
全职人员有效人次小计（即社会工作者及其他人员有效人次总数）							18.5			19.5			22			20			20			20			120				