

# 海珠区瑞宝街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区瑞宝街道办事处

项目承办方：广州市心明爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2020年6月28日





# 瑞宝街社工服务站末期评估报告

瑞宝街社工服务站(简称瑞宝社工站)末期报告,是专业评估人员通过对瑞宝社工站项目服务的全面调查、综合分析和科学判断,确定目标是否可行,总结服务开展情况,以及服务成效体现的总结文书。经过5位专家及1名工作人员对瑞宝社工站展开为期一天的实地考察、访谈、查阅资料等形式的评估,形成此报告。瑞宝社工站可以将此报告作为参考,进行服务完善和提升,从多方面扎实服务基础,拓展服务面,提升服务的专业化水平。本报告尽量呈现社工站的实际情况,因评估时间较短的关系,社工站部分服务成效不完全体现在报告中。

## 一、末期评估背景

2020年6月28日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对瑞宝社工站展开了末期评估工作。评估为期1天,主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈(访谈)、填写问卷等形式,对瑞宝社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。评估团队主要完成了以下几方面的工作:

**1.听取介绍。**由社工站负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

**2.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。

**3.查阅资料。**查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

**4.各项目访谈。**评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，了解社工对服务项目的理解，以及开展服务的总结反思。

**5.机构运营访谈。**主要与承办机构管理人员及行政人员进行访谈，了解机构运营情况，查看机构行政配套制度等情况。

**6.利益相关方满意度及知晓度。**主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供的服务以及过程中的满意度。

**7.总结反馈。**由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道购买方对社工站工作开展的意见和建议，了解社工站同事对本次活动的反馈。

### **（一）评估依据**

**1.政策依据：**《社会工作服务项目绩效评估指南》、《广州市社会工作服务条例》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》、《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》。

**2.评估标准依据：**《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）

评估指标体系（试行）》。

## （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的态度对待评估，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）评估阶段**

#### **1.自我评审阶段**

瑞宝街社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》和签订的服务协议，逐项对照，准备材料，结合实际进行自我评估，并完成自评报告的报送工作。

#### **2.实地评估阶段**

评估小组对瑞宝街社工站提供的材料进行审阅，实地考察，进行现场评估并打分。评估小组根据公平、公正的原则，严格按照评估要求，对瑞宝街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据瑞宝社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成瑞宝社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及瑞宝社工站，并由瑞宝社工站转发给瑞宝街道办事处。

#### **4.出具末期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、瑞宝街道办事处，以及瑞宝街社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发给瑞宝街道办事处和瑞宝社工站。

#### **（四）评估内容**

**1.运营管理情况评估：**主要从社工站人员管理、行政管理、项目宣传等方面进行评估。

**2.各项目服务评估：**根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

**3.利益相关方满意度及知晓度访谈：**满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

#### **（五）评估结果说明**

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，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。

## 二、评估总结

### （一）社工站基本情况

瑞宝社工站位于海珠区东晓南路 1423 号二楼，于 2012 年 6 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。瑞宝社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2020 年 6 月 14 日，社工站配备工作人员 19 名，其中社工专业人员 9 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 5 名），辅助人员 3 名，行政财务及其他人员 7 名。此外，社工站配备督导 5 名，从事社会服务 7 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2019 年 6 月 15 日至 2020 年 6 月 14 日。

### （二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访 1596 次，电访 4688 次，咨询个案 29 次，分别完成协议指标量的 118.05%、151.18%、107.4%；个案接案 80 个，结案 67 个，服务 541 节，分别完成协议指标量的 100%、105%、113%；完成小组 20 个，120 节，服务 951 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%、132%；完成社区活动 9 次，服务 682 人次，



分别完成协议指标量的 112.5%、200.59%；发展志愿者 351 名，发展志愿者队伍 3 支，开展志愿者培训 6 次，分别完成协议指标量的 175.5%、100%和 100%。（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，从以上数据可知，瑞宝社工站各项指标均能完成，达到预期进度。

### **（三）项目运营管理**

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

#### **1.值得肯定的地方**

（1）服务团队配置了符合资质的社工站负责人，持中级社会工作专业水平职称，有多年工作经历，能带领团队展开工作。外聘 3 名本土督导，有督导证书、签署督导服务合约并在行业协会备案；能按要求完成对同工的培训、个督和团督工作，同工对督导的服务满意度较高；同工的稳岗率达 85.71%，值得肯定；

（2）社会资源链接工作成效显著。本年度累计数为 63 万多元（志愿服务时数折合+物资折合+现金），接收捐赠和发放物资均有工作痕迹；

（3）与中期相比，安全管理、信息公开、服务对象权益保障

等工作都有一定的进步。消防安全工作有所加强，能按消防安全标准加以整改；相关服务信息能按要求在站内、社区和市社工组织信息平台公布和宣传。

## **2.需要关注的地方**

（1）截至2020年6月14日，工作人员应到240人次，实到216人次，欠缺24人次，社会工作者应到168人次，实到148.5人次，欠缺19.5人次，社会工作专业人员应到120人次，实到113.5人次，欠缺6.5人次，建议社工站和承办机构要重视服务团队的人力配置，保证有充足的人手为辖区居民提供服务；

（2）服务规范方面，建议加强对同工遵守专业伦理价值进行教育、督导和考核；服务持续改进方面，建议要定期听取服务对象对服务的意见或建议，此外，亦可加强内部对服务工作的分享、总结和反思、改进；

（3）宣传工作方面，在做好恒常工作的基础上，建议要加强对社会专业服务成效的思考或研究，争取在省、市新闻媒体或有影响力刊物发表优秀服务案例，提升服务影响力。

## **（四）项目执行和成效总体情况**

### **1.值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服

务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）在服务过程中，社工站能积极和购买方、居委会、学校、资源方等进行沟通交流，促进多方合作，信息通畅。各类沟通协调过程记录详实，工作扎实；

（2）在抗疫期间，社工站协助街道在社区管理当中发挥了重要的作用，尤其是在解决疑难个案方面、对困难家庭的关怀以及脱贫攻坚等。

## **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）建议要继续深耕服务，要关注如何在专业服务和社区其他工作之间取得良好的平衡，更好地提升专业服务的水平和质量；

（2）建议要进一步推进社区培育工作，继续完善社区社会组织、社区基金以及社区志愿者的培育。

## **（五）核心项目**

### **1.值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服

务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）通过党心同行、党思传递、党星闪亮、红心向党 4 个服务计划有效动员社区党员、在职党员参与社区服务 51 场，共有 758 人次党员志愿者参与。给党员志愿者写感谢信、评优、制作社区优秀党员故事册等服务设计精细用心、扎实；

（2）和瑞宝花园、兰州花园、工业大道南 3 个社区、1 个企业、1 间中学（东晓中学）签署了党建共建协议；

（3）社工对辖区党员的底数和基层党组织建设工作了解较深入，通过问卷、访谈等形式开展了社区基层党组织的调研、困难党员服务需求的调研、社区党员和在职党员志愿服务需求调研等，对党员项目的开展奠定了较好的前期基础。

## **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）建议进一步梳理党建引领项目服务的框架，找准项目的服务抓手，进一步突出项目的引领作用；

（2）建议加强项目的统筹和管理，在项目的规划、项目档案

的整理、项目成效的呈现方面，进一步突出党建元素；

(3) 建议继续加强基层党组织的建设工作。

## **(六) 重点项目**

### **1. 值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 面对突发疫情，能够快速响应，积极链接资源，为居民提供防疫物资，情绪疏导支持等服务，协助街道、社区为居民构建了一道安全防护网；

(2) 同工对项目有明确的定位，项目选题切合重点项目的要求，探索的民主议事厅平台有推广的价值；

(3) 同工积极学习社区营造等知识，并将其应用在日常服务理念中，并能够根据辖区社区的特点进行合理取舍。

### **2. 需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议同工需要注意理论模式与具体介入策略之间的关联性；重视项目前期的调研，背景资料分析整理等工作，为后期服务开展打好基础；

(2) 建议同工需要重视服务过程中的记录，注重居民自主参与意识的培育，并探索更加立体、全面的成效展现方式，凸显服务成效。

## **(七) 青少年服务项目**

### **1.值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目能够结合前期的服务计划，在项目末期能在一定程度上反映服务成效，以社工有针对性的投入和服务对象的改变层面去呈现，效果较好；

(2) 个案工作和专业小组工作扎实，特别是在个案工作中，社工在面对受精神问题影响的青少年时，能够迎难而上，敢于探索和尝试并取得较好的效果，值得鼓励；

(3) 项目尝试联动东晓中学以党建带团建开展青少年服务，推动青少年服务品牌的打造，前期得到学校、党员等多方的支持，初具效果。

### **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议进一步完善建档标准和流程，在前期收集兜底困境青少年相关资料的基础上，明晰哪些青少年需要重点跟进并明确跟进频率和内容；

(2) 建议进一步完善年度服务设计，结合多年的服务经验以及对社区状况的掌握，进行问题的成因分析，选择需求紧迫的问题和需求点进行介入，以便更好地呈现服务效果。

## **(八) 长者服务项目**

### **1. 值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 针对兜底性困境服务对象，做到一人一档，档案内容全面，包含个人档案表，服务记录一览表，长者情况反馈跟进表等内容，有利于全面掌握服务对象的需求；

(2) 根据长者的需求特点，收集了长护险、公证处资讯、居家安全环境改造和居民医保就医指南等资料，丰富了服务介入手段；积极链接的爱心代餐等资源，满足困境长者日常就餐等基本需求；

(3) 同工对服务对象的情况有较全面的了解，并根据需求紧迫程度，进行不同的颜色标识，为后期提供差别化、有针对性的服务打好基础。

## **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）本年度服务策略过于繁琐和冗余，个别层次目标与成效指标和过程目标未直接对应，建议优化和完善项目策略，加强目标与成效之间的契合度；

（2）同工对新指标评估体系的理解领会仍有待提升，对党建引领，兜底性困境服务如何开展比较迷茫，建议社工站管理层和督导给予更多培训与指导。

### **（九）家庭服务项目**

#### **1.值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）新冠肺炎爆发期间，项目反应迅速，能够及时提供急需性服务。疫情期间，通过电访和探访，能及时关注困境家庭的情况，链接社区资源，上门赠送物资，宣传防控知识，降低服务对象在疫情期间的焦虑感；

（2）服务成效比较突出。尤其体现在针对兜底性困境家庭，通过对分层分类建档并动态管理服务情况，及时掌握困境家庭的近



况以及服务需求，同时通过促进家庭自助与家庭间的互助，推动服务对象由服务接受者向服务提供者转变，有效回馈社区；

（3）对上次评估发现的问题能及时做好相应的整改和积极思考，同工工作扎实，工作态度认真，注重总结反思。

## **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议在评估服务对象的需要，寻求解决问题方法时，尝试发掘家庭优势，尤其是家庭内部的支持和优势，发现有助于激发动力的方法，拓宽解决问题的思路，提高服务成效；

（2）服务过程的佐证材料较为单薄，建议注意活动中过程性资料的收集，对应目标和评估方法增加统计数据、访谈记录、观察清单等材料，另外项目资料整理请结合新评估指标体系要求进行整理；

（3）建议与街道协商，按照兜底性服务对象服务的缓急程度，逐步完成特困服务对象建档工作。

## **（十）特色项目——暖爱志愿行志愿者项目**

### **1.值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务

等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目能够成立瑞香志愿者管理委员会，建立管委会运作机制且能开展恒常的管理会议，在社区内的志愿组织管理、志愿工作开展、推动志愿服务平台发展方面发挥重要的作用；

（2）项目能够针对志愿者队伍发展的不同时期，进行队伍的有效管理和培育发展，并能够为他们匹配相关志愿服务平台，特别是在关注社区困境群体方面做了不少工作，较好地实现了志愿者本身的价值，也为良好社区志愿服务氛围的营造奠定坚实基础；

（3）项目能够从一般志愿者管理和志愿者队伍发展层面开展工作；一方面开展志愿者的基础管理，另一方面培育志愿者组织，并通过培育和成立志愿者管理委员会，做好社区内志愿者组织的联动，进行了较有特色的服务探索，成效较好。

## **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下方面需关注：

建议进一步探索特色服务的内涵，从服务策划的层面思考项目的整体规划；鼓励探索志愿者队伍和社区横向对接发展的同时，关注志愿者组织/平台内部队伍的纵向支持与互动，推动整个社区志愿服务的有序和整体发展。

### **（十一）特色项目——暖爱身心社精康项目**

## 1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目能盘活社区资源、促进多元主体参与的重要性，联动社区居委会、残联、社会组织（狮子会）、爱心企业（药店）等单位以及热心志愿者为精康群体开展服务，有效促进社区持份者与社会各界对精神康复者的关注；

（2）新冠肺炎爆发期间，能及时关注辖区内精神康复者生活现状，联动党员志愿者送防疫物资上门到户，保障精康家庭的基本生活。在精神疾病高发季节（3—4月），及时做好预防；

（3）推动服务对象由服务接受者向服务提供者转变，主要体现在“共同抗疫、感恩有你”精康人士送温暖活动，有效地增强了精神康复者的社区参与，从而促进精神康复者的社区共融。

## 2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议继续提炼项目特色，优化服务框架。项目设计需要体现社区本土特色，并进一步挖掘服务深度；

（2）提高项目设计意识，尤其在服务成效方面，建议在服务过程中注意提升精神康复者及家庭能力，并在后续服务中转化为社

区服务的资源，达到社区互助，促进精神康复者与社区共融；

(3) 建议加强社工专业学习，同时注意服务细节。尤其是对评估指标、评估方法和工具的选取要科学合理，才能更好的评估服务成效。

### 三、评估反馈

评估反馈主要分为两大环节，一是现场反馈环节，二是对评估报告初稿的意见反馈环节。本次瑞宝社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对瑞宝社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，瑞宝社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

**2.对评估报告初稿的反馈：**海珠区民政局、瑞宝街道办事处、瑞宝社工站对评估报告初稿无异议。

### 四、评估等级

经过评估，瑞宝社工站本次末期评估的等级为：合格。

### 五、结语

海珠区瑞宝街社工服务站海珠区民政局、瑞宝街道党工委和办事处的大力支持下，在广州市心明爱社会工作服务中心的努力下，已成功运营八年时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，关注社区内的不同问题，逐步推进项目开展，推广社工理念，



落实社工服务，起到了一定的成效。在这八年时间里，大部分工作是值得肯定的，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，下一年度瑞宝社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站要进一步规范和细化调研工作，以提升调研结果的信度和效度；此外，亦要对标新评估指标体系，及时做好资料的分类、整理和保存；

2. 建议社工站要加强对服务成效总结提炼的意识，尽量采用可视化的方式对服务成效进行呈现，并注重对优秀服务进行研究、复制和宣传，以进一步提升社工站服务质量和影响力

附件：1.瑞宝街社工服务站指标完成情况统计表  
2.瑞宝街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会组织联合会  
2020年7月28日

