

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：2022 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

2022年6月28日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对海珠区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

瑞宝社工站位于广州市海珠区江南大道南 883 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 2022 年 6 月 14 日,社工站配备工作人员 20 名,其中社工专业人员 14 名(中级社工师资格 6 名,助理社工师资格 8 名),辅助人员 0 名,行政财务及其他人员 6 名。此外,社工站配备督导 14 名,从事社会服务 9 年以上。

本社工站服务经费为 230.66 万元,项目合同期为 2021 年 6 月 29 日至 2022 年 6 月 14 日。其中,第一阶段服务期为 2021 年 6 月 29 日至 2021 年 12 月 31 日(约 6 个月),服务经费为 121.33 万元;第二阶段服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 14 日(约 6 个月),服务经费为 109.33 万元;

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4788 个,家庭探访 1213 个,分别完成协议指标量的 195.75%、113.9%;咨询个案接案 50 个,服务 138

节，分别完成协议指标量的 100%、138%；专业个案接案 51 个，结案 44 个，服务 329 节，分别完成协议指标量的 100 %、107.32% 和 107.52%；完成小组 12 个，72 节，服务 633 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 146.53%；完成社区活动 122 次，服务 8351 人次，分别完成协议指标量的 107.96%、185.99%；发展志愿者 361 名，培育志愿者骨干 57 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 2 次，分别完成协议指标量的 120.33%、100%、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，瑞宝社工站已按照协议约定要求完成全部指标工作，在进度方面整体把握到位。

（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）截至 2022 年 6 月 14 日，末期评估时长为 11.5 个月。社工站全职人员、社会工作人员、社工专业人员到岗人次符合协议约定要求。社工站工作人员应到 230 人次，实到 235.5 人次；社会工作者应到 161 人次，实到 168.5 人次；社会工作专业人员应到 115 人次，实到 168.5 人次；社会工作专业人员 14 人，占社工总人数的 100%。从业 2 年以上社工 12 人，占社工总数的 85.72%。社工

站负责人符合任职条件要求；服务团队拥有中级社工师 5 名，初级社工师 9 名，服务人员比较稳定。社工站建有完善的人事管理制度，依法与员工签订劳动合同，落实员工休假等福利待遇。在项目期间，社工站陆续聘任了 14 名督导并与其签署服务协议。14 名督导均有相关督导证，并在广州市社会工作协会备案，且参加了服务质量考核。其中，专业社工对督导服务的满意度平均为 94.53%。另外，社工继续教育培训完成时数为 1096 时，按评估标准达标率为 108.73%；

（2）社工站信息公开情况较好。按照相关要求，社工站基本情况介绍、社区资源图、服务项目及成效、人员架构图、服务制度等内容均已上墙公示。针对在中期评估中提出的接受捐赠物资流程的规范性问题，社工站对捐赠合同协议的签订、服务购买合同情况等信息，及时地在市社会组织信息平台进行了公示，自觉接受社会监督。截至 2022 年 6 月 14 日，社会资源链接总价值约为 43.59 万，完成比例为 90.96%。社工站内部有各项健全的安全生产管理制度和工作机制，场地卫生、消毒等工作到位，设备管理和维护和检查、信息保密机制责任明确，安全教育培训学习和应急演练工作落实情况较好，安全防范措施明确；

（3）社工站重视宣传工作，通过多种方式进行活动推广，如宣传画册、服务汇编、视频等。同时，社工站重视项目经验的总结

宣传。2021 年 10 月 25 日和 29 日，林士琼社工和吴艳芳社工在“社工中国网”中分别发表了“危机介入模式在生命垂危长者个案服务中的应用和实践反思”和“嵌入式扶贫的新型社会工作服务模式探索”等 2 篇文章；2022 年 3 月，林士琼社工关于“社区志愿者队伍培育实用技巧”的文章在《中国社会工作》杂志上刊登，这些文章的发表对社工站起到了鼓励和提高美誉的作用。

2.需要关注的地方

（1）社工站持续在岗人员 11 人，稳岗率为 78.58%，没有达到标准要求（80%以上），希望关注社工人员服务的持续性问题。另外，部分受聘督未在劳务协议中明确服务时数，这不利于对督导个人的出勤情况进行考核，建议社工站加强对督导出勤的考核；

（2）在链接资源时，社工站要注重接受捐赠物资的规范性，比如签订相关捐赠合同或协议，明确受益对象等，确保捐赠方和服务对象的合法权益。

（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）社工站与购买方、社区、合作方和资源方等合作关系融

洽，能积极回应社区基层治理的需要，在疫情防控、核酸检测中发挥着重要的补充作用。从 2021 年 6 月至今，志愿者参与到街道的疫情防控工作中共有 2709 人次，服务时数高达 9280.5 小时；而全年社工站发动社工参与疫苗接种和核酸检测工作为 659 人次，服务总工时为 4517.5 小时，充分整合了社工和志愿者力量协助街道常态化防疫服务工作；

（2）在疫情防控、核酸检测工作量剧增的情况下，社工站没有削减服务指标，加班加点完成服务工作量，一线社工表现出的不辞辛苦、不畏艰难的服务态度和服务精神，值得赞扬；

（3）在社区培育方面，社工站报备社区社会组织 2 个（瑞宝街瑞香志愿者管理委员会 13 人、瑞宝街瑞爱暖心探防队 19 人）；培育志愿者队伍 2 支（瑞宝街睦邻爱心志愿服务队 116 人、“健康伴你行”社区防疫志愿服务队 29 人）；新培育志愿者 361 名、社区志愿者骨干 57 人；通过社区基金筹款资金 14736.17 元，社工站的社区社会组织培育和社区基金筹款工作值得肯定。

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）在服务转型期，建议社工站继续加强与购买方、合作方

的沟通与联动，明晰服务需求、聚焦服务重心，彰显社工优势，探索社工站与驻点服务的新模式；

（2）建议社工站进一步加强社工能力建设，在参与社区治理过程中不断提升社工的专业能力，突出社工不可替代性。

（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）社工站能针对中期意见进行整改，较好地回应了中期评估的意见。现有三个服务板块，每个服务板块都有相应的服务抓手；

（2）社工站能注重中心层面的统筹，较好地协调党建项目和其他项目之间的关系，党建项目发挥着较好的引领作用；

（3）社工站加强了与基层其他党组织的合作共建，中期评估之后新增共建单位 3 家，全年签订党建共建协议 10 份；

（4）社工站为 30 名重点党员建立一人一档，根据重点党员的服务需求和自理状况进行分层分类，提供电访 226 人次，探访 84 人次，为社区老党员提供服务，体现了对社区老党员的关爱；

（5）社工站成立了 1 支党群服务队伍，组织开展了 13 场睦邻结对帮扶活动；参与社区志愿服务的党员志愿者共有 876 人次，服

务时数高达 3511 小时，充分体现了党员们的先锋模范作用；项目组织编写及派发了《党群共建 睦邻服务故事集》《瑞宝街党员故事册》，进一步做好党建宣传服务工作。

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）建议社工站继续加强基层党组织的建设工作，目前社工站有 2 名党员，应继续鼓励其他同工积极向党组织靠拢，以建立联合支部或建立独立支部的目标，积极培养发展党员后备军；

（2）在党建共建服务项目中，除了签订共建协议外，建议社工站与共建单位在某一个服务项目中达成深度合作，做到“一机构一项目”“一机构一品牌”的个性化服务设计；

（3）建议社工站突出服务重心，凸显服务成效，目前社工站在不同服务板块有不同的服务载体，建议聚焦在一至两项服务上，树立服务品牌。

（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）项目进一步完善了社区巡逻队的规范化管理，通过日常的团队建设、社区巡逻等，发挥队伍在社区自治中的作用，初步形成了服务社区的基层社区治理路径。巡逻队参与到社区治理中，在带来社区环境改善的同时，也能为其他社区居民带来潜移默化的影响，不断提升居民参与社区事务的意识；

（2）项目结合社区青少年开展社区实践的需要，有意识发挥青少年的特长，与社区巡逻队形成联动，让青少年在社区服务中发现社区的美、展现社区的美，也促使了更多的社区居民关注社区环境。

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）建议项目进一步关注相关的持分者，从意识改变、作用发挥方面着手，继续完善社区治理模式，推动解决社区问题；

（2）建议项目多进行社区宣传，结合走访、日常沟通会议、持分者的干预等工作方式，激发居民社区自治活力，进一步推动不同的主体参与到社区治理工作中。

（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）社工对跟进的青少年个案进行了经验梳理，从青少年个人、家庭、学校和社区等方面，分别对青少年成长的干扰因素进行总结并提出了服务建议，为后续青少年服务提供参考；

（2）项目在党建引领下，积极与社区内的党组织和党员展开合作，发挥先进党员的模范作用，激励青少年爱党爱国、提升自我、奉献社会，给青少年带来了正面的影响。

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，该项目以下方面需关注：

建议项目围绕当下青少年遇到的核心需求，结合现有个案服务的经验，聚焦到其遭受相关症状困扰的问题，以系统视角出发开展服务的探索和设计，推动青少年服务纵深发展。

（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）在积极参与社区防疫工作的前提下，项目能保证专业服

务指标达成，能够感受到社工的付出与辛苦。项目开始有意识进行参与防疫过程中的服务经验总结，丰富疫情常态化背景下的社工实践模式；

（2）长者服务更加聚焦，服务形式更加多元，坚持以专业规范的标准开展服务，助力服务对象脱离困境，获得能力提升；

（3）建项目注重服务输入和输出，注重挖掘与激发服务对象的优势，将其培育成为社区骨干，成为服务的协同者，促进社区互助氛围的提升。

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）建议项目理顺调研思路，提升需求调研计划结构与书写能力，提升各环节之间的关联性，减少内容出现交叉重复的情况。例如：社区照顾模式的实施策略，可进行适当整合，与社区实际情况，分析等部分进行紧密结合；对背景资料与调研框架部分的内容进行分类梳理，合理归类；

（2）高龄独居长者的照顾问题是项目需要关注的重点内容，建议项目联动各方力量参与到长者服务中；同时，建议项目尝试创新服务模式，针对共性问题，可考虑增加除个案服务外的服务内容，积极有效地解决问题。

（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）项目指标完成度较好，文书撰写认真、督导痕迹可循，整体服务覆盖面较广，尤其是兜底对象，通过探电访、个案、微心愿等服务方式，链接到人力、物力、资金等折合4万余元，切实解决了其实际困难，有一定服务成效；

（2）涉及家庭服务的专业个案有16个，重点关注家庭中的家暴、就医、家庭关系等特殊问题，从情绪疏导、政策支持、法律援助和物资帮扶等角度给予了支持。部分受助服务对象经过帮助后成功转化成助人者的角色，主动帮助社区其他困境群体，其角色的转化体现社会工作助人自助、互助的理念；

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）建议项目加强服务计划对需求回应的具体性、层次性、逻辑性。如重点家庭的社会支持可进行具体化分解：政策支持、物资支持、心理支持等，结合需求的迫切性，匹配相应资源，创新服务手法，推动服务有重点、有层次地开展；

(2) 建议项目注重服务经验的总结和服务成效的转化，如整理出优秀案例集或提炼服务手法，编辑成文后进行推广或投稿，扩大服务影响力；

(3) 建议项目提升资源链接能力，联动多元主体，增加对兜底家庭的多样化服务，可在党员志愿者、医生的基础上，增加社区骨干、社区好人、亲子家庭、爱心企业、律师等资源，加强对兜底家庭的定向资源帮扶，形成良好的睦邻氛围；

(4) 建议同工提升文书撰写的专业能力，如目标更加具体、评估工具更可操作、个案的结案周期和督导批注的规范性等。

(十) 特色项目

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) 项目根据社区志愿服务的需求进行社区培育，发展巩固了瑞爱暖心探访服务队、瑞宝电波爱心服务队以及瑞宝义剪服务队等三支志愿者队伍，并制定了相应的队伍管理机制，进行定期集会和关系维护，与各志愿服务队建立了良好的专业关系；

(2) 项目为志愿者团队提供了大量的培训服务，提升其参与社区事务和提供志愿服务的能力，为基础领域的探电访、防疫等工作输送了稳定的志愿者，发挥了志愿者的支持作用；

(3) 项目善于总结服务经验和提炼服务手法，并将成果投递在媒体平台，获得了刊发和转载，有一定的社会影响力；

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) 建议项目做好以下区分：一是项目中“睦邻友好大使”的定位与志愿者的区分；二是“睦邻”服务与志愿服务的区分。建议在文书和实际服务中都进行具体的界定；

(2) 建议项目梳理项目逻辑框架，做到需求、目标、计划与落地服务相一致。建议项目聚焦于某一类社区特殊问题，通过睦邻或志愿服务进行解决，并做好前期服务规划和成果预期，增强针对性。如重点人群陪护就医或一村一志愿队等，建议充分考虑志愿服务的在地性、可持续性和针对性，联动其他领域，由点到面，做出服务特色；

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分数为：85.78，末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区瑞宝街社工服务站在海珠区民政局、瑞宝街道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 10 年多时间，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 10 年多时间里，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，未来半年瑞宝社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站做好捐赠管理，确保服务运作规范，继续做好社工站信息公开工作，包括社工站基本情况介绍、社区资源图、服务项目、服务成效、人员架构图、服务制度等内容的公示及更新；规范慈善捐赠款物管理，按照相关法律法规完善社工站捐赠流程，

维护捐赠方和受益方的相关权益；

2. 建议社工站总结服务案例，提炼推广服务经验，注重服务案例经验总结，继续整理不同领域中的优秀案例，提炼服务手法，为后续项目服务提供参考；同时，通过多种社会渠道宣传和推广优秀经验，扩大社会影响力；

3. 建议社工站创新服务模式，探索社区自治体系，根据社区内居民的实际需求，联动多方，坚持党建引领，对服务模式进行创新；完善现有的小区治理模式，继续促进更多的社区居民参与到社区事务，激发居民自治活动，推进社区可持续发展。

广州市社会组织联合会
2022年8月9日

