

# 2022—2023 年度海珠区官洲街社工服务站 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：广州市海珠区官洲街道办事处

项目承办方：广州市明心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 6 月 16 日





# 2022—2023 年度官洲街社工服务站 末期评估报告

官洲街社工服务站（简称官洲社工站）末期报告，是专业评估人员通过对官洲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 名工作人员对官洲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。官洲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

2023 年 6 月 16 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官洲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，对官洲社工站的项目管理、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考察，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。**主要为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）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**

官洲社工站结合《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**

评估小组对官洲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，对官洲社工站进行评估工作。

#### **3. 报告反馈阶段**

根据官洲社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成官洲社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及官洲社工站，并由官洲社工站转发给官洲街道办事处。

#### **4. 出具末期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、官洲街道办事处，以及官洲社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发

给官洲街道办事处和官洲社工站。

#### **（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**

官洲社工站位于海珠区官洲街北山村北大街19号二楼，于2019年6月开始，由广州市明心社会工作服务中心负责运营。官洲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2023年6月8日，社工站平均配备工作人员17名，其中社工专业人员14名（高级社工师资格1名，中级社工师资格9名，助理社工师资格4名），行政财务及其他人员3名。此外，社工站配备督导4名（机构配备3名，双百督导1名），从事社会服务10年以上。

本社工站服务经费为204万元，项目合同期为2022年6月9日至2023年6月8日。

### **（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成电话访问3281个、家庭探访920个，分别完成协议指标量的328.1%、184%；个案接案86个，结案61个，服务690节，分别完成协议指标量的100%、101.67%和100.29%；完成



小组 30 个、152 节，服务 1543 人次，分别完成协议指标量的 100%、101.33%和 128.58%；完成社区活动 28 次，服务 5595 人次，分别完成协议指标量的 175%、736.18%；发展志愿者 384 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 4 次，分别完成协议指标量的 320%、142.86%、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，官洲社工站服务指标完成情况良好，在服务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）项目团队配置和管理方面，社工站人员配置总体符合要求。截至 2023 年 6 月 8 日，社工站的工作人员应到 204 人次，实到 205 人次；社会工作者应到 144 人次，实到 163 人次；社会工作专业人员应到 108 人次，实到 163 人次；从业 2 年以上的社会工作者 16 人，占要求配置社会工作者人数（12 人）的 133.33%；社会工作专业人员 14 人，占要求配置社会工作者人数（12 人）的 116.67%。社工站负责人持有中级社工师证书，具备 10 年以上的社会服务经验，能强有力地带领团队开展服务工作。

(2) 督导配备和管理方面，机构先后为社工站配备 4 名督导（期间督导卢煜钧被减员），均办理备案和签订服务协议；督导结合社工的成长需求制定督导培训计划，个督、团督以及继续教育的记录资料齐全；社工在专业支持下获得成长，对督导的满意度为 92.4%。

(3) 项目行政管理方面，社工站健全和完善行政管理各项规章制度，较好地落实到位，有工作佐证资料支撑；建立了服务文书档案借阅、防火安全设施日常检查等制度，并定期对同工进行电动车使用、防灾减灾以及网络信息等安全知识培训，提高同工安全意识和防范能力；按上级工作指引开展疫情防控工作，如组织同工开展防疫防控应急处置培训及实操演练、为到访服务对象测温等，工作台账清晰。

(4) 社会资源链接力度大，各个服务项目通力合作，整合辖区有限资源。本年度社会资源链接折合总价值 488097.48 元，其中志愿者为兜底、边缘和突发的困境群体提供志愿服务 188.5 小时，折合价值 39704.7 元，物资折合价值 448392.78 元，完成项目指标的 97.62%。

(5) 服务宣传取得一定成效。社工站联动社会及慈善资源开展点亮“她心愿”“她的心愿，一起实现”，助力困境群体圆梦；表彰“抗疫志愿先锋”、组建抗疫暖心团、提供免费心理疏导服务

等 10 个服务活动获《南方都市报》《信息时报》关注和报道，具有较好的社会美誉度和影响力。

## **2.需要关注的地方**

(1) 建议机构和社工站加强内部规范化管理。一是部分社工劳动合同的工作地点未明确为本社工站，需要补充协议予以完善；二是对督导人员建立“一人一档”，确保督导服务协议、资质资料归档齐全。

(2) 建议社工站进一步规范社会资源链接工作，除了确认捐赠书、服务对象签名及物资签收表等痕迹资料，还需要按服务周期编制一览表或统计表，明确接收捐赠（入）、受益人（出）及存库（存）等信息，以更清晰地呈现链接的社会资源。

(3) 建议社工站加大服务活动成果宣传力度。例如，加强与报刊、电视台及互联网等省级、市级主流媒体的沟通合作，采取新闻发布、报送稿件及约请采访等多种形式，不断拓宽宣传渠道，积极开展宣传报道工作，进一步提高社会影响力。

## **（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) 社工站通过多样化调查方式，了解辖区在地服务需求，在摸清兜底性特困人群的底数基础上逐渐细化，完成 615 名特殊服务对象建档全覆盖；通过走访和评估，对重点服务对象及其需求实施分层分类的服务评估，明确服务重点和方向；通过开展分级分类的动态跟进服务，织牢织密了辖区特殊困难群体的兜底保障网。

(2) 服务设计围绕“党建引领、五社联动、疫境聚力、平安官洲”年度主题，推进“基本民生保障”和“基层社会治理”双线并行，突出服务精准化和示范化的目标策略，搭建以“三个一”党建服务为核心、“协同聚力”多元共治为重点、“友伴同行”心智障碍人士社会支持项目为特色、基础领域项目兼顾特殊与一般人群的服务框架。项目服务聚焦“安全、友爱、公益、文化”维度，制定清晰、具体和可行的计划，能够回应服务对象的问题及需求，与服务对象的实际需求的契合度较高。

(3) 社工站积极推动服务下沉，并落实到位。认真执行《中心“一社区一社工”沟通机制》和《社工站社区关系促进计划》要求，职责分工明确，工作记录详实；建立了常态化主动探访机制，能够根据一般服务对象的实际需求开展探访服务，按类别对重点服务对象全覆盖地开展定期探访，探访频次符合要求；开展社区培育工作，新培育孵化社区社会组织 3 个——“安全大使”志愿服务队、“护苗成长”亲子志愿服务队及“环境保护”官洲街亲子志愿服务

队，新增志愿者 384 名、志愿者骨干 30 名以及志愿服务队伍 2 支——“有爱大行动”青少年义卖队伍和“爱伴成长”困境儿童结对帮扶志愿服务队，2022 年 10 月-11 月共调动志愿者 796 人次，全力配合街道及各社区开展疫情防控工作，支援了辖区内 23 个核酸点和 3 个社区的上门防疫工作，累计服务 5807 个小时，服务人次高达 25 万。

## 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）建议加强需求评估和项目服务设计。一是在完成项目多样化需求调研的基础上，补充和完善整体层面的需求评估综述，以更好地呈现年度主题对服务需求的回应，进一步明晰项目与主题、项目与项目之间的逻辑关系；二是细化项目服务设计，将“113X”模式中各项目的服务框架补充完整，以更好地呈现各项目的设计逻辑，进一步强化服务活动与项目主题的关联性。

（2）建议改进服务数据的记录方式，尤其是原始数据来源的记录方式，调整现行的“一社区一社工”服务记录方式，转变为以《社工社区服务日志》方式记录下沉服务的情况，强化居委会的审核确认权限，进一步加强服务文书的痕迹管理。此外，还需要加强

服务数据的分析使用，通过对社工、社区、人群及项目等维度的服务数据进行分析，能够更好地呈现服务的全貌，为进一步优化服务提供数据支持。

(3) 本年度社会慈善基金募资金额 18790.19 元，虽然与中期评估相比，社区慈善基金的募集工作有了较大的进步，但是其募资金额仍然较低，建议社工站一是深度挖掘辖区各类公益资源，尤其是企事业单位的公益潜力，优化社区慈善基金募资金额的构成比例；二是提升策划公益项目的能力，通过公益项目的模式链接资源、筹措资金。

## **(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) 社工站重视组织建设和思想建设，现有 5 名党员社工、1 名发展对象和 2 名入党积极分子，组织结构合理，政治素质过硬；社工站依托机构党支部的组织阵地推进“两学一做”学习教育常态化和制度化，按要求开展“三会一课”和“主题党日”活动，并制定“红色传承”思想教育计划，联动社区党组织，充分发掘红色元素，采用线上线下相结合的方式定期开展红色思想传承教育活动，

向社区居民宣传党的思想方针政策和爱党爱国爱家的理念，累计服务 1318 人次，在辖区营造了家国与共的良好氛围。

(2) 社工站积极开展党建服务，整合辖区内外的党建资源，联动社区党支部形成公益红色联盟，引领社区公益实践，发挥战斗堡垒作用，与 22 个社区、企业及学校党组织开展结对共建活动，共同为辖区的退役军人、残障人士、困境人士以及社区居民提供关怀慰问服务和社区便民服务，例如，暖心关爱包服务覆盖辖区内所有六类兜底服务对象及部分重点服务对象，累计链接爱心物资 1429 件，折合价值 16479 元。此外，还联动 5 个党支部和 1 个社区卫生服务中心，共开展 8 场便民服务，惠及社区居民 1559 人次，积极践行“我为群众办实事”的理念。

(3) 项目设计围绕“同筑共享，幸福官洲”主题，从组织、思想和服务三个维度开展党建引领，持续推进一心一事一平台“三个一”服务，并通过“红色传承”思想教育计划、“红色行动”社区服务计划及“红色联盟”党组织联动计划，积极探索党建创新模式，搭建了社区党支部的共建平台、联动平台和服务平台，有效发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

## **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) 鉴于党员数量和后备队伍的现状，社工站已经具有建立党支部的条件，建议妥善处理机构党支部和社工站党支部在隶属关系、属地管理等方面的关系，加强社工站组织建设，并扩大党建教育的覆盖面和力度，加大对同工团队的思想引领，例如通过建立党建共学小组，以党员社工为核心，辐射全体同工团队，从思想认识、政治站位等方面提升思想淬炼。此外，还需要加强机构党支部建设，严格落实“第一议题”制度，补充完善党建工作台账。

(2) 项目存在品牌不突出的问题，建议社工站在持续推进“三个一”服务模式的基础上，牢固树立品牌意识，积极寻找党建引领服务在辖区落地的聚焦点。同时，亦需要兼顾红色党建元素、官洲在地特色和社工专业手法的有机融合，加强公益推广和品牌化打造，以更好地呈现服务标杆和发挥引领作用。

## **(六) 重点项目——“协同聚力”多元共治重点服务项目**

### **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、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) 社工具有较好的社会工作专业教育背景，且对社会工作专业有较高的认同度，服务工作认真负责，服务反思与总结意识较强。



(2) 项目能够聚焦辖区居民重点关注的疫情防控安全和电动车消防安全议题，开展了社区治理行动，有效降低社区安全风险，全力保障居民生命财产安全。

(3) 项目积极链接社会资源，以社区捐赠点和街道社区慈善基金为平台，大力募集物质资源，为社区治理提供了良好的资源保障。

(4) 社工通过社区志愿服务平台的搭建，大力发展志愿者，培育志愿服务骨干及社区社会组织，为社区居民提供了社区参与的机会，也为推动社区治理提供了志愿服务力量。

## **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) 建议项目的三个子计划——“安心居”平安社区共建计划、“益动爱”社区资产共享计划以及“志愿行”社区志愿共融计划紧密围绕“安全议题”进行融合，通过组织培育、资产共享和多元联动，加强服务板块之间的衔接，从而形成服务整合。

(2) 建议对组织培育和多元联动的各阶段性服务，制定更具体的服务设计，以便在服务成效总结中能够更加清晰地、明确地呈现从社区培育到社区参与、再到社区自治的发展过程及服务成效。

## **(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) 项目能够较好地把握辖区青少年需求。团队利用“暖心相伴”护航和“伴你成长”护航两个子计划，回应不同类型群体的需求，并通过个案、小组和社区活动等多种形式，关注青少年的个体陪能、互动成长及社区参与等议题，具有较好的专业视角。

(2) 团队非常扎实地开展困境青少年和拓展群体服务，实现困境儿童青少年建档全覆盖；根据困境对象的界定标准进行精细化和高标准的分类建档，并通过上门探访、志愿者探访/电访以及个案服务等方式为困境儿童青少年群体提供情感支持和资源链接等服务。

(3) 团队开展服务比较规范，具备专业知识和技能。例如，小组的设计、流程、时间及内容比较合理，活动比较多元丰富和切合实际，体现了社会工作专业价值观和社工服务技巧。同时，团队对服务的反思也较为到位，扎实推进服务的持续开展。

## 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) 建议团队在服务策略和服务设计中，应更深入地关注服

务对象的特征，以便找准服务对象所处环境系统的状况和阶段，从而推动项目的下沉和服务群体的覆盖面。

(2) 建议加强服务输出和服务成效的梳理总结，例如，做好服务形式优化、服务覆盖面扩大、社会参与度与社会美誉度提高等关键资料搜集及数据总结工作，以清晰地呈现服务成效。

## **(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) 团队均有社会工作专业教育背景或持有助理社会工作者/社会工作者证上岗，专业服务基础好，服务意识强，对辖区基本情况和服务对象特点有较好的了解与掌握，为服务的开展奠定了良好的工作基础。

(2) 项目针对困境长者进行了全面建档，建档工作细致有序，档案记录及管理规范。社工通过个案服务管理系统，对个案进行分级动态跟进，有效关注了困境长者的健康管理、居家安全和心理情绪等多种需要。

(3) 项目能够持续关注长者的健康需求，通过开展健康讲座、体检活动及健康小组等服务，在一定程度上增长了长者的健康管理知识，提高了长者对自我健康的重视程度。

(4) 团队的资源整合意识及能力较强。本年度，社工积极整合辖区及社会资源，与企业、基金会、医疗机构、志愿者协会以及社区居民志愿者等合作开展服务。

## **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) 建议项目优化需求评估的调研及分析，以便更好地利用已有的服务信息。例如，可以对长者服务档案中的探访/电访跟进服务信息进行一个有效的梳理，提高对服务对象的需求情况的了解。

(2) 建议项目通过链接资源、培育志愿团队等进行多元主体的联动，探索并打造医养结合的社区服务网络，为长者提供恒常性的服务管理，满足其健康需求。辖区内大部分长者患有慢性疾病，存在提高健康知识水平和加强健康保健的明显需求。

(3) 建议社工通过向街道、居委会等相关部门咨询、收集及整理有关长者服务的优惠政策或资源，制作资源手册，以便辖区长者能够及时获知帮扶信息。辖区长者对相关政策信息、慈善资源等正式资源的了解程度有待提升。

## **(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）兜底服务工作能够按照相关标准和规范有序开展，跟进及时，记录详细，并能够链接社会资源，为服务对象提供相应的物资和经济援助，有效缓解其经济压力。

（2）社工针对有需要的服务对象开展个案服务，需求评估、资料收集以及跟进实施过程规范性强，保障了个案介入的专业水准。

（3）项目从家庭视角出发介入家庭矛盾和亲子关系的议题，采用小组服务的方式提供有针对性的家庭教育支持，间接地激发家庭成员的学习及成长主动性，促进了家庭关系的改变与发展。

## **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）建议社工拓展政策筛查工作，践行权益最大化的理念，梳理现有的政策体系，对照服务对象已经享受的政策，全覆盖筛查服务对象可以享受的政策支持，保障服务对象的政策权益最大化。

（2）建议项目基于发展视角，梳理兜底服务对象可改变与需维持的差异服务方向，探索服务发展规划的新思路，进一步明确中观层面的系统介入内容。

## **(十) 特色项目——“友伴同行”心智障碍人士社会支持项目**

### **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) 部分典型案例能够凸显介入效能。该项目运用个案管理系统，为服务对象提供多维度的协助，提高他们的病识感，推动其按时服药，从而确保病情稳定，促进服务对象的药物管理能力提升，呈现了项目介入的改变价值。

(2) 项目广泛链接社会资源和人力支持，为服务对象及其家属提供减压和放松的机会，并营造关心关爱心智障碍人士社区氛围，从而帮助服务对象更好地认识社区，提升他们的社区生活质量。

### **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) 建议项目注重对服务对象改变情况进行收集和整理，并作出精准和清晰的表达论述。目前，服务成效总结缺乏对服务对象变化的清晰分析，导致难以精准地表达服务效果。

(2) 建议项目进一步提升服务逻辑的对应性。通过分级分类划分服务对象，可以更精准地进行服务需求评估，增强服务介入的针对性，以便在服务中做到有的放矢，达到预期效果，切实为服务

对象提供有效支持。

### 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。本次官洲社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对官洲社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，官洲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：**经调整，海珠区民政局、官洲街道办事处、官洲社工站对评估报告初稿无异议。

### 四、评估等级

经过评估，官洲社工站本次末期评估分数为：89.21，末期评估等级为：良好。

### 五、结语

海珠区官洲街社工服务站在海珠区民政局、官洲街道办事处的大力支持下，在广州市明心社会工作服务中心的努力下，已成功运营4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4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，未来官洲社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议机构和社工站加强内部管理，进一步提高规范化管理水平。一是及时签订补充协议或完善合同条款，按要求明确注明同工的工作地点；二是重视服务痕迹管理，制定统一的记录格式、要求和流程，严格要求社工做好档案资料的收集、整理和归档工作。

2.建议社工站完善项目需求评估，可以采用面谈、问卷调查以及小组讨论等适当的方法，深入了解服务对象的基本情况，精准把握服务对象的需求及问题，并及时跟踪和调整服务对象需求的优先级和可行性，确保服务方向更加贴合服务对象的实际需求。

附件：1.官洲街社工服务站指标完成情况统计表

2.官洲街社工服务站工作人员及督导情况统计表

广州市社会组织联合会

2023年6月19日

