**化龙镇社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月9日—2024年8月8日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区化龙镇人民政府**

**项目承办方：广州市番禺区普爱社会工作服务社**

**项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会**

**评估日期：2024年7月31日**

**化龙镇社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月9日—2024年8月8日）**

化龙镇社工服务站（简称化龙镇社工站）末期报告，是专业评估人员通过对化龙镇社工站项目阶段性服务的全面调查、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2名工作人员对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。化龙镇社工站可以将此报告作为参考，进行服务完善和提升，从多方面夯实服务基础，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**

2024年7月31日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对化龙镇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、入户困难群众询问等形式，对化龙镇社工站的项目管理、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。**查阅社工站运营、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

**4.分组评估访谈。**评委与社工进行访谈，了解社工服务推进情况，了解社工对服务的理解，以及开展服务的总结反思。

**5.****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：《广州市社工服务站管理办法》《广州市社工站购买服务项目评估办法》《广州市社工站岗位职责》《政府购买服务管理办法》《广州市社会工作服务条例》及《民政部办公厅关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》、省民政厅等五部门关于实施“双百工程”的通知、方案以及省“双百工程”社工站业务工作指引等。
2. 评估标准依据：《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》《广州市社工站购买服务项目协议》。

**（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. **制定评估计划**

番禺区民政局会同番禺区社会组织联合会根据最新管理办法要求及化龙镇社工站项目合同期限确定评估时间，制定好评估计划和评估通知。

1. **自我评审阶段**

化龙镇社工站结合《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》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。

1. **实地评估阶段**

评估小组根据评估计划组织实施，对化龙镇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，对化龙镇社工站进行评估工作。

1. **反馈初评意见**

综合评委专家、监督方、购买方、市督导中心意见和建议，在评估工作结束后5个工作日内，向番禺区民政局、化龙镇政府及化龙镇社工站反馈初评意见，对评估结果、存在问题及改进建议等进行沟通确认。

1. **出具末期评估报告**

在评估工作结束后10个工作日内，向番禺区民政局、化龙镇政府及化龙镇社工站各出具一份评估报告，提出项目存在的问题及改进建议。

1. **公示评估报告及受理评估投诉**

区民政局在收到评估报告后汇总社会救助等有关业务科室意见，于5个工作日内确认评估报告，确认后对化龙镇社工站项目的评估报告进行公示，公示期不少于7个工作日。公示期间，如收到对评估报告的质疑或投诉，区民政局及时对评估结果进行复核，并确定最终评估结果，同时将有关处理情况报市民政部门。

**（四）评估内容**

**1.项目管理情况评估**

主要从社工站人员管理、专业规范性管理、项目宣传等方面进行评估。

**2.项目服务评估**

根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与镇政府签订的三方协议规定开展的服务内容开展评估工作，主要从需求评估、服务设计、服务执行、服务成效等方面进行评估。

**3.服务对象评价**

服务对象满意度主要由评估机构统筹实施，通过电访、走访、调查问卷等方式进行，随机抽取不少于100名服务对象开展满意度调查（困难群众和特殊群体总人数低于100的，按照实际人数开展全覆盖满意度调查）。

**4.收集整理相关方反馈**

收集整理相关方意见反馈，包括镇政府购买方对社工站项目作用发挥情况的综合评价，监督方番禺区民政局对社工站项目的自查自纠检查情况、督查整改落实情况的综合评价，以及督导中心对服务质量保障方面情况的综合评价。

**（五）评估结果说明**

社工站项目评估分值由四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55％、督导中心评估分值占比15％、镇人民政府（街道办事处）评估分值占比20％、区民政部门评估分值占比10％。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，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。评估中若发现有下列情形之一的，评估结果也定为不合格：

（一）保洁、安保等人员占用社工名额的；

（二）社工人员配备不足的，其中中期评估累计缺少5人次或以上，末期评估累计缺少10人次或以上；

（三）持证社工比例不达标的，其中中期评估累计缺少3人次或以上，末期评估累计缺少6人次或以上；

（四）年度服务期内人员费用支出比例低于80%的；

（五）限期内整改不及时、不到位的；

（六）专业评估结果为不合格的；

（七）财务评估结果为不合格的；

（八）违反国家法律法规及有关规定的其他情形，情节严重的。

**二、评估总结**

**（―）社工站基本情况**

化龙镇社工站位于番禺区化龙镇亭南路15号化龙公园星光老年之家2楼。化龙镇社工服务站挂牌成立于2012年6月29日，至今一直由番禺区普爱社会工作服务社承接运营，打造以社会工作服务为主体，综合运用社会工作服务专业知识、方法和技能，为困难群众和特殊群体等提供兜底民生服务以及参与社区治理服务的平台。

截至2024年7月31日 ，社工站配备工作人员21名，其中社工专业人员16名（中级社工师资格6名，助理社工师资格10名），非持证人员5名。

本社工站评估周期服务经费为240万元，评估周期项目合同期为2023年8月9日至2024年8月8日。

**（二）各项目服务进度情况**

截至2024年7月31日，社工站共完成家访2896户，电访4287户，分别完成协议指标量的131.70%、196.65%；专业个案接案56人，服务节数455节，分别完成指标量100.00%，101.56%。开展小组19个，完成114节，服务912人次，分别完成指标的100.00%、100.00%、133.33%。完成社区活动80场，服务13076人次，分别完成指标的129.03%和417.09%。发展志愿者88名，培育志愿者队伍3支，培育志愿者骨干23名，分别完成指标量的176.00%、150.00%、109.52%。以上数据由社工站提供。从以上数据可知，化龙镇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**

通过与社工站主任、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）人员配备情况较好，稳岗率高。截至2024年7月31日，社工站项目共配备社工21人，社工应到240人次，实到241.5人次，其中，持证社工16人，持证社工应到120人次，实到203人次，从业两年以上社工17人，占协议社工总人数的85%，持续在岗18人，稳岗率为90%，人员配备情况良好。制定了片区社工及片长的岗位职责。采用钉钉打卡做出勤记录，月度考勤表有员工本人签名确认及项目负责人审核。注重社工继续教育，接受培训时数达标率128.33%，相关培训记录内容清晰，有受训人员的培训反思。社工站项目负责人自2011年7月起从事社会服务至今，2016年6月取得社会工作师职业水平证书，2016年9月起任本社工站管理岗位，从事社工服务与管理累计年限6年以上，资质和资历符合相关要求。

（2）服务制度和工作指引详实具体。包括专业伦理价值规范实践管理机制、服务对象权益保障制度及工作指引、服务持续改进机制、相关专业服务指引、信息公开制度、安全管理制度等，并有相应的落实及资料归档。尤其注重服务反思和服务整改，针对中期评估建议有较好的改善跟进，针对各方工作巡查的指导建议也有相应的跟进，相关记录有归类可查核。能落实相关应急演练，保障服务安全推展。能针对专业伦理价值规范和服务对象权益保障的制度落实进行了内部培训和考核，并有相关学习反思，在服务知情同意等落实上有所体现。

（3）项目宣传工作比较到位。站点标识清晰，站点在网络地图可搜可查，设置了各个社工点的宣传阵地，设置了化龙镇社工服务站微信公众号和视频号，有定期的服务资讯更新。善用服务微信群、日常宣传活动等及时传递服务信息。站点服务在项目期内获得了各级主流媒体的报道，进一步扩大服务影响力。

**2.需要关注的地方**

（1）需提高人事管理的规范性。查阅员工人事资料发现，新签约及续约的员工合同未确认工作岗位在本项目；员工工作调整仅发布工作安排调整通告进行任命，未进行相应的员工合同变更或协议补充；个别补充协议协定的岗位与实际岗位及到岗情况统计表列出的职位不完全一致；个别补充协议的信息与内部管理执行流程痕迹信息不匹配。建议完善员工合同信息管理。人事资料归档方面，离职证明需归档员工知晓确认或签收的资料，项目受评期内人员岗位变动或信息变动等，需归档执行人员管理制度流程的相关人事资料。

（2）服务规范性可进一步完善。抽查个案文书发现，部分个案结案后缺回访跟进，也出现超过一个月未回访的情况，加强专业服务流程的执行落实。活动中涉及服务对象物资签收的，需把所签收的物资内容和数量列明。项目负责人月度考勤表的个人签名和审批均由本人签署，需落实二级签署的监测作用，部分服务文书“相关人员反馈”中欠缺意见、日期的签署，需按文书批阅的要求进行完善。

**（四）服务成效和服务监测情况**

**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）社工站重视党员社工的学习教育和服务推进，紧扣“普爱党员任务清单”积极推进党员社工在党建知识学习和党性修养方面的同步提升，紧扣“党建+慈善”的平台建设积极推进社区公益力量和慈善组织的社区参与，党员参与和慈善参与的举措较好地实现了“党建与服务的同步关联”，值得肯定。

（2）社工站在中期评估后及时完善了对社工片、社工点的统筹和指导，“互助共建、善治化龙”的主题明确，“暖心服务”和“善治服务”两大计划的设计契合困难对象和社区治理的两大主线，站、片、点的架构分析和整体服务推进的思路清晰，值得肯定。

（3）社工站的服务质量在“本土文化+研学”服务模式的打造上较具特色和亮点，社工站积极依托未成年人保护项目的三大内容活化在地资源与文化，通过研学互动、公益课堂和政策宣传等多元方式丰富了未成年人的课余生活，在巧妙地植入本土传统文化的同时，引导未成年人树立了正确的价值观，辖区实际和专业优势得到了较好地融合，值得肯定。

（4）社工站“五社联动”成效在协助募集社区基金和自主链接社会资源方面较为丰富，截至评估时，社工站辖内所有村居均已建立有社区慈善基金，驻点社工积极参与基金的募集、使用和管理；项目周期内社工站已自主链接有518639.89元的社会资源，其中，资金筹集有178938.4元，且，资源主体多样，资源类型丰富，困境帮扶有力，值得肯定。

（5）社工站重视服务推送和媒体宣传报道，尤其对社区基金的社区参与和社区治理的落地实践能充分发挥社工的专业服务优势，以社区实事为抓手，积极推动社区基金、志愿者和社区组织的多元参与，区级以上媒体的正面报道和社区内外的影响力较中期时得到了一定的进步和改善，值得肯定。

（6）社区培育方面：在服务评价中，通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共111人接受调查评价，其中103人满意度95%以上，综合满意度较高；在志愿服务中，志愿者按人建档，骨干评定经自主推荐、点片站逐层审核，且具有相应特长或志愿队伍队长/副队长、社区社会组织骨干，能够长期持续投身志愿服务，拥有领导、组织策划能力，团结队伍共同参与志愿服务。

**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、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方面需关注：

（1）需求的交叉分析和计划的设计与策略需要关注。建议社工站进一步挖掘17类困难对象的差异化需求，进一步明确不同村居的不同治理问题，进一步完善站层面的服务设计，进一步补充与框架和主题契合的服务策略，以科学、专业而可行的服务设计提升项目落地的清晰指引。

（2）成效的主题和项目的边界需要关注。建议社工站对标新评估体系对党建服务项目、特色志愿服务项目、五社联动项目等成效的“项目”指引，进一步明确各项目的主题和边界，并着力加强各项目所发挥的各方力量，以做实做强回应需求的、“以项目化的形式推动社区治理服务落地”的服务成效。

（3）联动的过程和在地的探索需要关注。建议社工站在建立健全和落实“五社联动”机制的同时，加强对机制为什么“联”、怎么可持续地“联”的本地探索，加快创新机制的模式总结和研究推广。

（4）兜底服务对象的安全管理（电动车、用火安全），尤其独居长者需关注；加大发展社区基金，建议加强与企业联动；加强对政策法规的理解，按照社区社会组织管理办法等规定进一步规范社区社会组织培育发展；规范志愿者先进典型激励工作，社区培育需挖掘潜力、特色亮点进行总结提炼。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：柏堂村、沙亭村、莘汀村、草堂村、复甦村、盛龙社区**

**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）需求摸查比较认真详细，各社区均能完成并绘制3张地图，建立服务对象汇总表，底数比较清晰，建档工作比较完善，所有兜底人群可以做到一人一档，动态了解需求，覆盖率达100%。

（2）项目计划能针对每个服务对象情况建立服务计划，明确服务步骤、人员分工等，项目计划详实有效。

（3）项目注重特色服务的设计，本年度设计了针对未成年保护的“未爱护航”项目以及红色家园计划，每个项目从项目计划、项目实施、项目总结都有详细的内容，能突出区域的特色服务。

（4）项目有一定的美誉度，包括有国家级的报道以及得到社区党委以及服务对象的认可。

**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）调研需要进一步加强。现时调研的方式以兜底人群的调研为主，需要增加特色服务的调研，如片区的服务为何要以红色家园服务项目作为特色服务项目，需要有调研的支撑，需要增加特色服务的调研。

（2）持续关注建档探访服务记录的问题。项目的建档后针对17类兜底人群全部都需要分级进行服务记录，现时针对残疾人部分只有建档记录，建档后根据评级需要每月都有相关的服务记录，建议每个月的服务不管是电访服务记录还是探访服务记录都要落实记录。

（3）服务案例需要注意项目理论以及项目内容的逻辑性问题。现时的案例，特别是社区治理的案例，服务理论和服务内容有所脱节，服务案例需要根据服务理论进行案例提炼，增加案例的专业性。

（4）进一步提升特色服务项目的成效展示，如红色家园计划，可以鼓励参加者根据街道特色产出红色文化小册子等，通过线上线下宣传增加服务成效的曝光度。

**第二片区：东南村、水门村、塘头村、化龙社区**

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）能摸清困难群众和特殊群体底数，能够为各类困境服务对象分类建档，绘制三图一表。困难群众和特殊群体建档率达100%，目前建档共211份。化龙社区应建档40户43人，实际建档43份；水门村应建档74户77人，实际建档77份；塘头村应建档52户53人，实际建档53份；东南村应建档37户38人，实际建档38份。

（2）该片区服务思路比较清晰，通过“暖心支持计划”“手牵手支持计划”及“绿色好邻居‘绿美’社区营造项目”，不仅构建了善暖、善治社区，还通过“益”+社区培育计划，激发了社区活力，促进了资源合理配置与社区融合发展。各社工点服务方向也明确。在社区微改造项目中，能积极探索社区治理服务模式，针对老旧社区实施的美化与实用设施增设，提升了居民参与感与满意度。

（3）社工团队将专业理念融入日常服务，通过社工三大手法、上门探访、电访等多种服务路径，稳步推进专业服务，得到了服务对象的认可，不仅收获了感谢信，还得到了人民号等媒体的关注与报道，彰显了专业价值与社会影响力。

**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：

（1）建议服务团队结合服务调研，进一步细化与完善“三图一表”绘制工作，即《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》和《服务对象家庭信息汇总表》，三图要分开绘制，以确保对社区问题、服务对象需求及资产情况的全面、直观、精准把握。通过深入筛选与甄别社区资产，提升资源利用效率；清晰标识并跟踪社区问题，促进多方协同解决；精准展示服务对象分布，为服务策略制定提供有力支撑。汇总表应体现家庭成员（或监护人、联系人）的姓名、联系电话等信息。同时充分发挥“三图一表”的功能，细化服务方案，优化服务设计，聚焦解决问题，突出服务成效。

（2）建议片区进一步完善特殊群体服务的建档工作，尤其目前片区残疾人群体只是建档但是尚未定级，也没有附上电访和探访记录表，应逐步完善建档资料，确保档案资料的完整性与准确性。并且，进一步优化困境群体服务计划，明确工作措施、具体步骤、时间节点、人员分工、保障机制等，为特殊群体提供更加精准、有效的服务支持。

（3）建议优化现有回访机制，机制内容可以更清晰具体、服务指引性更强，且不仅限于个案服务，还应将小组、社区活动及民生政策宣传等服务纳入回访范围，通过适度的定期跟踪与评估，巩固服务成效，确保政策与服务的有效落地。

（4）在民生政策宣传方面，需清晰区分民生政策与兜底民生政策，建议深入了解目标人群（尤其是困境人群）的对民生政策方面的具体需求，定期评估宣传效果，并根据反馈灵活调整宣传策略，进一步提升政策知晓率与覆盖面。

**第三片区：明经村、潭山村、西山村、山门村、眉山村**

**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. 在摸清问题方面，化龙镇片区三的五个村（社区）社工站均重视调查研究，通过访谈法、观察法、问卷调查法和服务回顾等多样化方式，深入村居，与村民建立良好的关系，绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》，清晰地呈现了社区资源、存在问题和需求，以及社区资源、社区服务情况，可视化强。在建立档案方面，摸清了困难群众和特殊群体底数，能够为各类困境服务对象分类建档，困难群众和特殊群体建档率达到了100%，做到了“一户一档”。
2. 在协助落实政策方面，开展了民生政策宣传，宣传各项惠民政策，增强村民对惠民政策的知晓度，协助落实了有关兜底民生服务政策。在探访服务方面，根据实际情况进行等级评估，按照等级对应的跟进频率进行上门探访，并积极解决探访中发现的问题。
3. 在服务执行与产出方面，积极落实项目服务计划和服务对象具体服务计划，按要求完成服务产出。项目产出中有个案、小组、社区活动的指标产出，也有案例产出，案例具有一定的专业水平。在专业作用发挥方面，社会工作的不同角色在服务中有充分地体现，社工通过定期组织专业培训和教育，参与各类社会服务项目，将所学知识运用到实践中，不断反思和总结，服务能力得到了显著提升。在专业服务价值观、方法、策略的运用方面，社工坚守着以人为本、助人自助和自决的专业价值观。运用个案工作、小组工作和社区工作等方法，在实践中不断运用和深化这些理念为居民提供支持，有效提升专业素养和服务水平。在跟踪回访机制方面，结合“一社区一社工”服务机制及“红棉守护热线”服务，社工站联动村工作人员，根据分级分类定期开展入户探访、电访、回访服务，动态跟进服务对象情况及需求。

（4）在特色亮点打造方面，针对化龙镇片区三总共5个村的实际，积极打造特色服务项目，其中明经村打造了“社区管家”长者支持计划服务，潭山村打造了传统文化推广服务，西山村、山门村和眉山村打造了居家安全特色服务，取得了较好成效。

**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. 对部分服务对象的问题描述不清晰，解决方式也欠妥，需要改善。社工对部分服务对象的问题描述不清晰，存在一定的模糊性，并利用自身的非专业认知做出不完善的评价，由此衍生的解决方式也欠妥。比如对于有身体疾病的YHH案主，对于其身体问题的描述仅仅是基于案主描述，缺乏专业医疗机构的明确诊断，并武断地将其描述为“老人病”，认为具有不可逆转性，然后在解决方式上采用安抚情绪的方式进行姑息性处理。事实上该案主的问题通常是可以积极治疗并实现临床治愈的，当症状缓解之后，案主的情绪就会明显改善。因此，建议积极链接专业的医疗资源，进行跨专业合作。
2. 对部分服务对象的关键问题未作深入分析，解决方式偏虚，建议改善。社工对部分服务对象的关键问题仅仅进行了面上的描述，但未探讨其根本原因，后续的解决方式也偏虚，未能针对其原因进行治本的处理，需要改善。比如眉山村1服务案例，社工发现了案主的特殊癖好——喜欢用水冲击手腕，但社工并未对这一癖好进行深入分析（比如可以联系案主的原生家庭、既往历程，案主水冲手腕时的身心体验和内心想法），仅仅是肤浅做了现象描述就略过了，后续的处理方法，或者是偏虚的建立沟通机制，或者是治标不治本的维修和送橱柜，没有针对关键问题进行处理。建议进行标本兼治，在治本上针对案主进行扎实的个案工作介入，比如可以与心理咨询师一起，为案主寻找替代性的安全方法代替水冲手腕带来的快感；在治标上进行维修和送橱柜。总之要为案主解决实际问题，而且要尽可能通过助人来实现案主的自助，提升其自助能力，使得助人的成效可持续。
3. 对成效评价的科学性不足，建议完善。社工在服务中，评价成效普遍采用简单的观察，而非进行综合性的前后对比比如对于YMY案主的成效评估仅仅采用了简单的观察，建议采用心理量表；对于中风偏瘫的DCK案主，评价方式仅仅是落在居家环境的改善上，应该基于案主的实际，评价其日常生活活动能力，介入的方式方法也应该放在增能上面，同时也要增加案主妻子对于偏瘫残疾的照顾能力，营造和谐的家庭关系。
4. 材料存在的问题。部分活动的签到表存在雷同情况，建议开活动时不要让人代签。涉及专业人员的活动，如义诊和讲座，建议附上专业人员的资质。督导的意见过于简短，甚至有些地方缺乏督导意见，建议提升督导工作的扎实程度。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（化龙镇人民政府）认为，社工站在党建引领下能积极调动社区慈善资源；积极配合购买方完成各项重点和中心工作；积极为困难及特殊群体提供支持，及时排忧解难。

**2.需要关注的地方**

购买方（化龙镇人民政府）认为，社工站需重视对一线社工的培训支持，丰富专业服务技能，满足群众需求。

1. **市督导中心反馈**

**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）相较于中期评估，项目服务力量进一步强化。一方面，社工专业能力提升体系更完善，优化了对社工成长需求的调查和项目团队成长情况的整体成效分析与总结，社工专业能力得到较大提升。另一方面，项目团队建立了双工联动机制，明确联动内容、频率等内容，起到了较好的指引作用。项目社工与事务性岗位社工、服务性岗位社工联动频次较足，联动内容范围广且覆盖范围大，项目社工有意识将联动记录分类记录，整体联动效果较好。

（2）项目管理规范，制度能进一步完善。项目团队以省、市相关工作要求与指引文件为依据，制定完善了各项管理制度，明确人员责任分工，细化工作流程，并通过日常管理，落实了各项管理制度，确保了项目的规范、安全、有序实施，值得肯定。

（3）项目在中期评估后，加强了对服务研究与成果宣传工作的重视并取得良好成效，能在国家、省、市平台发布服务活动讯息，项目鼓励社工书写较有成效的服务案例，在《中国社会工作》发表《多元协同解孤寡失智长者社区照顾难题》一文，持续提升了团队服务工作的成效和产出。

**2.需要关注的地方**

无。

**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。本次化龙镇社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对化龙镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，化龙镇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：**番禺区民政局、化龙镇人民政府、化龙镇社工站对评估报告初稿无异议。

**四、评估等级**

评估总分为100分，其中，第三方评估机构占比55%、街道办事处（镇人民政府）占比20%、市督导中心占15%、区民政局占比10%。评估结果由四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。

经过评估，化龙镇社工站本次末期评估的等级为**“优秀”（92.7分）**。

以下是详细的评分情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评估内容** | **标准分** | **评分** | **折算分** |
| 服务监测 | 10 | 9.8 | 9.8 |
| 服务成效 | 15 | 12.5 | 12.5 |
| 运营管理 | 10 | 9.6 | 9.6 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 16.4 | 16.6 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 16.6 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 16.8 |
| 购买方 | 20 | 20 | 20 |
| 督导中心 | 15 | 15 | 15 |
| 监督方 | 10 | 9.2 | 9.2 |
| **总分** | **92.7** |

**五、结语**

1. 化龙镇社工服务站在番禺区民政局、化龙镇党委、化龙镇人民政府的大力支持下，在广州市番禺区普爱社会工作服务社的努力下，能坚持党的领导，积极配合镇政府的相关工作；项目人员配置专业度高，团队稳定性好；项目内部管理规范，信息公开透明，各项管理制度及指引较完善，制度落实情况较好；重视党员社工的学习教育和服务推进，紧扣“普爱党员任务清单”积极推进党员社工在党建知识学习和党性修养方面的同步提升；摸清了困难群众和特殊群体底数，能够为各类困境服务对象分类建档，困难群众和特殊群体建档率达到了100%，做到了“一户一档”。

建议社工站结合服务调研，进一步细化与完善“三图一表”绘制工作，持续关注建档探访服务记录的问题，项目的建档后针对17类兜底人群全部都需要分级进行服务记录；进一步提升特色服务项目的成效展示，在研究成果方面加大力度。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年7月31日