

2022—2023 年度白云区龙归街 龙归城社工服务站中期评估报告

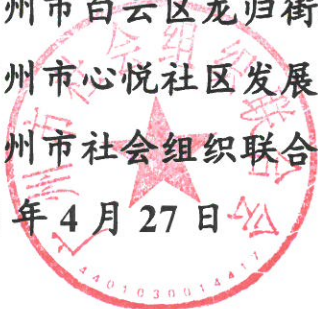
项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区龙归街道办事处

项目承办方：广州市心悦社区发展中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 4 月 27 日



2022—2023 年度龙归街龙归城社工服务站 中期评估报告

龙归街龙归城社工服务站（简称龙归城社工站）中期报告，是专业评估人员通过对龙归城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 名工作人员对龙归城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。龙归城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、中期评估背景

2023 年 4 月 27 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对白云区龙归城社工站展开了中期评估工作。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，对龙归城社工站的项目管理、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

龙归城社工站结合《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

评估小组对龙归城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，对龙归城社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据龙归城社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成龙归城社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及龙归城社工站，并由龙归城社工站转发给龙归街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、龙归街道办事处，以及龙归城社工站的反

馈意见，形成最终报告，发给白云区民政局，并由白云区民政局转发给龙归街道办事处和龙归城社工站。

（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

龙归城社工站位于白云区龙归街锦洲花苑锦洲四街 2 号（新市街党群服务中心内），于 2022 年 9 月开始，由广州市心悦社区发展中心负责运营。龙归城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 2 月 28 日，社工站配备工作人员 22 名，其中社工专业人员 14 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 11 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 7 名。此外，社工站配备督导 2 名（机构聘任 1 名，双百督导 1 名），从事社会服务 18 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 8 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1277 个、家庭探访 638 个，分别完成协议指标量的 236.48%、50.63%；个案接案 58 个、结案 52 个和服务 321 节，分别完成协议指标量的 64.44%、57.78%和 59.44%；完

成小组 25 个、131 节和服务 1216 人次，分别完成协议指标量的 41.67%、36.39%和 56.3%；完成社区活动 28 次，服务 1765 人次，分别完成协议指标量的 70%、160.45%；发展志愿者 144 名，培育志愿者骨干 8 名，发展志愿者队伍 3 支，开展志愿者服务活动 8 次，分别完成协议指标量的 144%、80%、150%和 133.33%。（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，龙归城社工站除小组完成个数和小组服务节数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

（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）人员配备和管理方面，截至 2023 年 2 月 28 日，社工站的工作人员、社会工作者和社会工作专业人员配备符合要求；社会工作专业人员应到 60 人次，实到 68 人次；社会工作者应到 84 人次，实到 90 人次；工作人员应到 120 人次，实到 120 人次；社会工作专业人员 14 人，占要求配置社会工作者人数（14 人）的 100%；从业 2 年以上 11 人，占协议社工人数（14 人）的 78.57%。站点主任的任职资历符合要求。社工站建立了人事管理制度，与同工签订

劳动合同，同工有享受休假福利。

（2）督导配备和管理方面，机构为社工站配备督导 1 名，有办理备案手续和签订督导服务协议，同工对督导的平均满意度为 98.3 分。站点社工的督导时数和继续教育时数总体符合要求。

（3）行政管理和信息公开方面，社工站内部建立了安全管理等制度，并有执行记录；有组织社工进行消防安全培训和演练；社工站办公场所所有对外公开相关信息。

（4）专业规范性管理方面，社工站有制定个案、小组、社区服务等专业服务的规范流程，抽查的个案小组文书有落实规定流程。

2.需要关注的地方

（1）建议机构和社工站加强人员管理。一是社工站持续在岗 6 人，稳岗率为 42.86%，人员稳定性不足。二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。三是大部分社工的劳动合同未完整签署，欠缺法人代表签名，需要尽快补上签名。

（2）建议机构交叉聘请社工站督导，以更好地履行督导岗位的职责。机构原为社工站配备了 3 名督导，其中有 2 名督导为站点的同工。查阅社工考勤记录发现，这 2 名督导并没有利用个人时间开展督导工作，最后与机构确认 2 人按社工进行数据统计。

(3) 建议社工站进一步强化行政管理和信息公开。一是《取阅档案登记表》欠缺“档案归还时间”栏和“管理员”栏，需要尽快完善并将其名称修改为《档案借阅登记表》；二是社工站办公场地未公开服务规划，未公开接受使用捐赠或资助方面的信息；三是居委会宣传栏的信息公开不规范；四是运营管理的资料整理仍有较大提升空间。

(4) 建议社工站建立健全专业服务规范化管理制度。一是抽查的个案和小组文书缺乏社工回应督导意见的痕迹；二是社工站组织社工进行专业伦理价值规范评核和服务对象合法权益保护考核的内容较简单，考核形式可以采用问答式的、针对性的开卷测试，方便社工掌握；三是社工站未形成定期的内部质量控制机制，可以采取定期召开专题内部工作分享会及分析会等方式，不断促进社工个人成长。

(5) 建议社工站加大服务持续改进和社会资源链接的力度。一是社工站虽然有收集服务对象意见，但是未进行汇总、跟进和改进；二是社工站链接社会资源 12.16 万元，完成项目指标的 24.31%。

(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) 社工站通过多样化的调查摸清了困境对象的底数,有兜底性服务对象花名册,能够为各类困境服务对象分类建档,其中特困服务对象建档率达 100%。

(2) 社工站重视与街道和社区的沟通联动,积极与街道职能部门和社区合作,配合协助疫情防控工作开展,积极链接爱心捐赠,每月不定期向街道反馈服务和财务情况。

(3) 社工站与辖内永兴村、龙悦社区、龙安社区及龙穗社区合作密切,按项目分工落实“一社区一社工”的服务,社区人群特点和公益资源之间在服务下沉中得到较好的协调,尤其是村居社区基金的筹建和困境对象的探访与帮扶。

(4) 社工站积极培育社区志愿力量,目前已培育 3 个志愿队伍(其中 1 个队伍已在街道备案登记)、8 名志愿骨干和 144 名志愿者,联动街道文化站、工疗站、妇联以及残联等多元主体和志愿力量一起参与社区治理,多方参与的社区治理体系得到初步探索。

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) 总体需求调研的分层分类有待落实到位,尤其是对社区

不同类型的分析、社区不同需求的挖掘、不同对象差异化需求的梳理有待明确。建议社工站紧密结合分层分类的办法，明确区分不同类型的社区在宏观层面的不同需求和困境群体在微观层面的不同需求。

（2）社工站的服务设计对各项目的服务重点和方向的指引有待明确，目标设置缺乏具体性、可测量性。建议社工站进一步精细、深入地分析极具特色的龙归城社区及其居民的问题与需求，进而清晰地划分“113X”各项目的服务边界，完善量化指标设计。

（3）社工站的外部沟通与监控管理工作有待改善，建议社工站在已建立相关机制的基础上，及时做好与监督方和购买方的沟通、监测记录，保留明确的签收痕迹，完善档案分类，确保有序归档。

（4）社工站的社区培育工作有待提升，建议社工站及时补充更新社区慈善基金的培育与管理内容，加大社区社会组织和志愿骨干的培育力度，更加关注培育过程的可视化与志愿服务的项目化。

（5）社工站的专业支持和社工的个人成长有待加强，建议社工站重视项目对专业人才和服务技能的刚性需求，勇于克服新团队和新社工的不足与短板，积极优化人员管理，着力加强与社区服务相匹配的专业支持。

（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）社工站依托所属机构党支部筹建学习小组，清晰整理 4 名党员社工的个人简历和学习教育情况。同时小组还会定期对党员的监督管理情况形成总结，相关记录内容较为完整。

（2）核心项目重视辖区党员志愿力量的培育，积极组织党员志愿者探访关心困境老党员和兜底长者，积极推动社区党员参与社区治理和社区服务。

（3）核心项目积极链接社区公益资源，积极推动微心愿小店的建设，通过对困境群体的心愿的征集、梳理和核查，及时为困境群体匹配党建帮扶资源。

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）核心项目的需求调查在对象和内容上有待深入挖掘，建议项目对党员社工的学习教育、社工站的组织建设需求进行调查，补充访谈街道党工委和辖区村居党组织关于党建工作与党建服务

的需求建议，深入挖掘“三个聚焦”、社区治理以及党建引领的需求表现和具体原因。

（2）核心项目在服务设计上对“三个引领”的回应不足，建议项目对标评估体系，在紧扣需求回应的同时，进一步完善主题设计和优化服务安排，改善党建项目在组织引领、思想引领及服务引领方面的专业设计。

（3）核心项目的服务执行成效较为薄弱，建议项目在协助社区治理、“三个聚焦”以及攻坚克难中，充分发挥党的先锋模范作用和党组织（含共建组织）的堡垒作用，推动党建服务在引领公益、引领志愿及引领思想上出新出彩，做大做强。

（六）重点项目——“推进五社联动，关爱困境群体”困境群体帮扶项目

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）基于社区的现实需求，项目联合政府相关主管部门、社区等建立政策代询平台、服务信息反馈和多部门联动等体系，成为困境群体与政府部门进行沟通 and 反馈的一道桥梁，协助政府完成相关政策的落地与执行。

（2）项目初步建立“街道—社区—社工站”三位一体的政策

代询平台，为困境群体提供帮助；社工积极协助街道开展低保核查等政策代询服务，累计为辖区内困境群体开展低保核查 49 户，59 人次，其他政策协助办理 32 人次。项目积极发挥辖区志愿者的在地优势，志愿者协助社工开展资源链接、困境人群探访以及帮扶等困境帮扶服务，共服务困境群体 600 多人次。

（3）项目能够统合社工站所有兜底困境服务的数据，根据需要提供电访探访、个案跟进以及小组工作等内容，多角度、多渠道呈现了社工站在兜底困境群体帮扶方面的工作进展和工作效果，资料齐全。

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）项目为社区兜底困境群体提供服务，其现有展示的资料是其他项目资料的聚合，包括项目定位和其他基础领域项目对兜底困境人群服务的内容分析，资料重合度高，项目服务方向宽泛，缺乏核心介入点和具体的路径规划。建议项目能够明确与其他基础领域项目的差异化介入思路，错位出击，确定核心聚焦问题，搭建更加完善的服务架构。

（2）兜底困境的名单变化情况较大，建议项目可以增加动态评估，通过定期检视、资料分析及关键人物访谈等形式，推动需求

调研的精准化和细致化，并以此寻找项目核心方向，为后续服务聚焦提供依据。

（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）项目以 7-25 岁社区青少年为服务对象，对接辖区内 1 所小学和 1 所中学开展青春期健康、防校园欺凌、意外预防、人际交往提升以及兴趣培养等服务，关注社区青少年身心社灵的发展。

（2）项目能够从人本主义角度出发，关爱社区精神障碍青少年，联动家庭、精康中心和医院等，推动精神障碍青少年就医，缓解家庭照顾困境，维护社区稳定。

（3）项目链接了韦伯儿童福利基金的“小小艺术家”项目，为社区儿童提供艺术技能培育，包括尤克里里、戏剧、创意美术及合唱等艺术形式。社区儿童通过学习艺术技能，培养了兴趣爱好，增强了自信心，开拓了视野。

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) 建议项目加强建档机制对困境儿童建档工作的指引，包括等级评估标准和动态跟进方面，需要根据机构的实际情况建立建档机制，并依据机制要求跟进服务频次，对于有突发情况或情况稳定的困境儿童，适当调高或者调低建档等级与跟进频次。

(2) 建议社工规范调研过程的记录及调研报告的撰写，重视调研结果。一是尽量聚焦调研问题，在调研报告中梳理不同对象的需求，区分需求的轻重缓急，在访谈中聚焦问题关键点；二是要严格按照调研结果指导服务计划的设计，避免“没有根基的服务”。

(3) 建议项目在服务过程中完善相关的佐证材料，如知识竞赛的答题情况、20名“小小艺术家”的筛选流程以及登记材料等。

(4) 建议项目加强服务成效的反馈和阶段性服务成果的搜集。一是社工带领困境儿童去星海音乐厅观看话剧，应该做好过程中如何体现专业价值以及家长有何反馈的记录；二是需对“小小艺术家”项目开展至今的成果性材料进行循序渐进的搜集。

(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) 同工的开案标准符合专业性要求，涉及的个案多呈现复杂性问题或需求特征，个案服务的开展有利于解决社区问题。

(2) 同工能够以社区视角回应服务对象的需求，注重与其他项目的服务协同。

(3) 项目未来的服务思路明确，计划从“温馨家园”角度进行社区感营造，增强服务对象的社区归属，契合社区长者的迫切需求。

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) 建议项目进一步完善服务调研。一是针对不同群体类型设置合适的问卷，有助于提高问卷的针对性和有效性；二是将焦点小组作为质性调研方法进行服务调研，产出应该是调研结论，而不是一个社区活动。

(2) 建议同工在选用理论时结合理论的渊源，从所扎根的社区情境出发，将理论意涵与服务行动框架进行有效统一。

(3) 建议同工做好对于兜底性困境服务群体的分层分类工作，提高服务的有效覆盖面。

(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）兜底困境群体的建档工作已经完成，实现全覆盖和可持续性的服务机制。针对服务对象的需求，同工能够及时和高效地提供接入。

（2）基于服务对象的特性，项目非常注重社区资源的链接，借助微心愿和社区关怀等服务活动，多维度募集和筹措社区资源，提供精准帮扶，切实回应兜底困境对象的生活所需，减轻其生活压力。

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，该项目以下几方面需关注：

（1）需求分析调研报告的规范性有待加强，建议项目可以把半年的工作进行梳理分析，结合相关政策与服务开展，推动需求的动态评估的开展，补充更加精准的服务结论。

（2）建议项目继续提高兜底困境群体档案的规范性，尤其是对于兜底对象服务需求的分析以及跟进过程中对于其需求问题的持续完善，有助于项目理顺内在逻辑，提升兜底档案的精准性。

（3）建议同工加强学习个案服务和小组服务中的理论框架，能明确每个环节的工作目标、工作任务以及工作标准，有助于社工更加清晰地掌握服务方向，更加合理地设计后续跟进计划。

（十）特色项目——“和美家园”社区空间打造计划

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）项目同工联合街道、4个村居开展走访及调研，就社区居民在空间营造方面的需求进行深入的摸查，比较全面地呈现了居民的需求，并对社区可利用的空间资源进行了初步盘点。

（2）项目成功发掘多个社区公共空间，包括悦活空间（龙悦架空层）、安心空间（龙安架空层）、文化空间（龙穗架空层）以及媒体空间（《龙归城心至悦》）等4个共建社区公共空间和社区花园6个（文化园、探春园、林趣空间、静心林语园、清逸植物园、阳光明媚园）、社区活动室1个（龙穗社区活动室）以及儿童友好空间1个（龙归街图书馆）等8个共享社区公共空间。同工在新开辟的社区空间里探索性地开展了座谈会和趣味活动等，初步发挥了社区公共空间的价值。

（3）项目创办了《龙归城心至悦》社区报，通过社区头条、乐享社区、社工前线及乐活社区的版面展示社区生活、社工站服务与资源等内容，拓展了居民对社区的认知。

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）建议社工站加强对同工的调研技能及调研报告撰写的培训，包括正确使用文献法、分层分类开展多样化调研方法及有层次有重点地聚焦需求等。只有掌握好项目的根基，才能做好项目，然而目前同工的调研能力不足，调研报告有待完善。

（2）建议同工注重服务计划对项目目标的回应。一是项目的过程记录、空间的标识、空间的有效利用及反馈资料需要完整地呈现，以更好地突出项目成效；二是需紧扣需求，逐一匹配计划和目标，并检索计划是否能支撑项目目标。

（3）目前，已发掘的社区公共空间大多停留在场所更新、开发及利用进度中，未能持续开展社区活动、打造品牌效应，社区公共空间的活力有待激发。建议同工加快推动项目实施，进一步推进共建社区公共空间、共治社区公共空间以及共享社区公共空间的建设，深入挖掘社区公共空间的利用价值，开展更多的社区活动，提高居民的家园认同感和社区融入度。

（十一）特色项目——“情系心悅，温暖耆心”孤寡独居长者情感陪伴项目

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：

项目针对社区孤寡独居长者存在社会隔离感强烈和缺少社会关注的问题，初步筛选了辖区内 10 名独居孤寡长者作为情感陪伴的服务对象，探索并开展了个性化情感陪伴服务，促进了邻里间的互动，增进了长者的获得感和幸福感。

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）负责该项目的社工因身体原因，未能参加本次评估。站点主任与评委介绍了项目的概况，如目前建立了龙归学校长者志愿服务探访队和龙归长者志愿服务探访队，并为志愿者提供情感陪伴技能培训，但由于现场提供的服务资料和数据缺乏有效整理，评委难以全面地、系统地了解项目的开展情况和项目效果。建议站点做好服务资料的存档整理，促进档案管理规范化、标准化、科学化，避免后续因个人原因，导致服务信息的中断，影响服务的质量和口碑。

（2）虽然社工发动龙归中学的学生志愿者为社区孤寡独居长者提供一对一的情感陪伴服务，但是目前情感陪伴服务的个性化程度不足，志愿者没有深入挖掘长者深层次的服务需求。建议社工关注项目的可持续性，理清志愿者团队的价值和作用，加强对志愿者

情感陪伴服务能力的培育。

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。本次龙归城社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对龙归城社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，龙归城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，白云区民政局、龙归街道办事处、龙归城社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，龙归城社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区龙归街龙归城社工服务站在白云区民政局、龙归街道办事处的大力支持下，在广州市心悦社区发展中心的努力下，已成功运营6个月多时间，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6个月多时间里，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，未来龙归城社工站的服务发展可以更

加关注以下几个方面:

1.建议社工站注重专业技能人才建设,积极优化人员管理,结合同工的实际需求和整体不足,不断加强理论学习、业务培训和能力提升等专业支持,克服同工的短板和不足,助力同工成长,进一步提高专业水平和服务质量。

2.建议社工站明确服务记录及报告撰写的规范要求,做好服务痕迹管理和档案归档工作,进一步推进工作痕迹记录资料管理规范化和科学化,更完整、更直观地呈现服务过程与项目成效。

3.建议社工站完善项目需求调研,聚焦问题关键点,深入挖掘、梳理服务对象的需求表现和具体原因,提高需求调研的精准化、细致化水平;并重视调研结果,根据具体而实际的需求情况制定服务计划,有针对性地为服务对象提供专业服务。

附件: 1.龙归街龙归城社工服务站指标完成情况统计表
2.龙归街龙归城社工服务站工作人员情况统计表

