**东莞市绿叶社会工作服务中心**

**2021年度服务成效报告**

**一、测评基本情况**

**（一）服务成效测评对象**

截止2021年12月的机构运营的服务项目包括：一是社区综合服务中心6个：企石振华社区综合服务中心、企石宝石社区综合服务中心、黄江北岸社区综合服务中心、黄江新市社区综合服务中心、长安长盛社区综合服务中心、桥头石水口社区综合服务中心；二是岗位服务点9个：望牛墩司法社工岗位、望牛墩侨联社工岗位、长安社保局社工岗位、清溪工会岗位、清溪综治办社工岗位、清溪信访办社工岗位、清溪司法社工岗位、清溪工会岗位、清溪食品公司岗位、黄江禁毒社工岗位；三是项目2个：望牛墩居家养老服务项目、望牛墩残疾人康就项目。

**（二）服务成效测评目的**

1、通过测评，了解东莞市绿叶社会工作服务中心下属服务点的服务情况，实现规范化发展。

2、全面了解东莞市绿叶社会工作服务中心的整体服务，运作情况及项目开展服务所取得的成效，并根据在评估中发现的问题提出改进建议。

3、服务部能根据各服务点在机构内部评估中呈现的问题，发现在各类服务运作中存在的困难和问题，及时做好服务的检视以及跟进工作。

4、结合东莞社工发展、社会发展、机构发展、用人单位要求、项目的实际与社会需求情况，为东莞市绿叶社会工作服务中心下属之整体服务发展提出合理化建议。

**（三）服务成效测评方法**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务成效测评的内容** | 全面了解整体服务运作情况以及成效。服务产出/质量：服务量及目标的达成、服务对象正向影响、社会效益等方面 |
| **测量工具** | 服务对象意见反馈表、量化指标完成表、目标达成情况分析表、服务对象满意度调查表、用人单位满意度调查表、资源整合统计表、媒体报道统计表、获奖以及文章与研究情况统计表等 |
| **测量方式** | 查看档案、数据汇总、满意度调查等 |
| **实施主体** | 服务部 |

**二、处境分析**

项目的稳定性。由于民政项目的调整，项目到期需要招投标等原因，导致项目存在不稳定性，新旧项目各有增减。2021年机构的服务点撤点3个：麻涌市场监督管理局和工信局岗位、以及企石宝石社区综合服务中心。新增了项目1个：望牛墩残疾人康就项目。

在品牌打造方面，在各各中心尝试推行“一中心一特色”品牌服务项目计划，尤其北岸社区的“义路童行”在社区开展的时间较长，在社区有着正面的影响，提高了居民的生活品质，得到了用人单位的高度好评。

但随着机构规模的不断壮大，机构对同工的服务质量监管和专业指引成为了迫须解决的问题，因此机构在服务管理方面加强了服务监督，加强了中层管理人员与机构管理层间的沟通力度与执行力度，保证各服务点的服务质量的同时，提高中层人员对机构管理的认知度，提高参与管理的积极性。

**三、服务指标达成情况**

2021年各服务合同的服务指标完成的情况整体良好。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **购买主体** | **项目名称** | **合同周期** | **服务指标完成率** |
|
| 1 | 东莞市桥头镇石水口股份经济联合社 | 东莞市桥头镇石水口社区综合服务中心 | 2018年12月1日——2021年11月30日 | 98.41% |
| 2 | 东莞市黄江镇北岸社区居民委员会 | 东莞市社区综合服务中心运营服务合同（北岸中心） | 2020年9月1日——2021年8月31日 | 100% |
| 3 | 东莞市黄江镇新市社区居民委员会 | 东莞市社区综合服务中心运营服务合同（新市中心） | 2020年11月1日——2021年10月31日 | 98.91% |
| 4 | 东莞市长安镇长盛社区居民委员会 | 东莞市社区综合服务中心运营服务合同（长盛中心） | 2020年1月21日——2021年1月20日 | 100.00% |
| 5 | 东莞市黄江镇禁毒委员会办公室 | 购买社会工作服务（黄江公安局） | 2020年11月1日——2021年10月31日 | 100% |
| 6 | 东莞市清溪镇信访办 | 购买办公室服务人员服务（清溪信访办） | 2020年4月16日——2021年4月15日 | 100% |
| 7 | 中共清溪镇委政法办公室 | 购买办公室服务人员服务（清溪政法办） | 2020年6月15日——2021年6月14日 | 100% |
| 8 | 东莞市清溪镇总工会 | 购买社会工作服务（清溪总工会） | 2020年4月1日——2021年3月31日 | 100% |
| 9 | 东莞市清溪镇总工会 | 购买社会工作服务（清溪总工会） | 2020年7月25日——2021年7月24日 | 100% |
| 10 | 东莞市清溪镇总工会 | 购买社会工作服务（清溪总工会） | 2021年7月25日——2021年12月24日 | 100% |
| 11 | 东莞市清溪食品公司 | 购买社会工作服务（清溪食品公司） | 2020年7月1日——2021年6月30日 | 100% |
| 12 | 东莞市望牛墩镇归国华侨联合会 | 购买社会工作服务（望牛墩镇侨联） | 2020年7月9日——2021年7月8日 | 100% |
| 13 | 东莞市望牛墩镇统一战线工作办公室 | 购买社会工作服务（望牛墩镇侨联） | 2021年7月9日——2021年12月31日 | 100% |
| 14 | 东莞市司法局望牛墩分局 | 购买社会工作服务（望牛墩司法局） | 2021年1月1日——2021年12月31日 | 100% |
| 15 | 东莞市司法局望牛墩分局 | 购买社会工作服务（望牛墩司法局） | 2021年6月1日——2021年12月31日 | 100% |
| 16 | 东莞市医疗保障局长安分局 | 购买社会工作服务（长安医保局） | 2020年7月1日——2021年6月30日 | 100% |
| 17 | 东莞市麻涌镇人民政府工业信息科技局 | 购买日常工作服务（麻涌工信局） | 2020年4月16日——2021年4月15日 | 100% |
| 18 | 东莞市市场监督管理局麻涌分局 | 购买日常工作服务（麻涌市监局） | 2020年4月16日——2021年4月15日 | 100% |

**四、资源整合以及媒体报道情况**

在资源整合方面，各中心、服务点同工积极链接资源，每月定期收集服务现资源链接情况表，及时更新机构资源库。

在媒体报道方面，2021年各中心、服务点共获得媒体正面报道23次，其中获得省级以上级媒体正面报道1次；获得市级媒体正面报道3次；获得镇级媒体正面报道19次。各中心、服务点的服务宣传工作不足，需要进一步加强。

**五、满意度调查情况**

**（一）服务对象满意度**

1、项目过程评估

从抽查日常的个案结束评估表所反馈的来看，案主认同工作人员的服务，表示社工服务对自身的该表有帮助，普遍都认为自从接受了社工服务心情好了，更愿意接触社会。从抽查的小组和活动的反馈表所反馈的来看，服务对象过对工作人员的服务态度满意情况、工作能力认可情况、服务方式满意情况、服务内容满意情况和总体满意情况

1. 项目服务结果评估

通过各服务点发放调查问卷50份，进行服务满意度调查，收回有效问卷44份，数据统计如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **提供服务次数** | 没有 | 0 |
| 1-3次 | 12 |
| 4-5次 | 18 |
| 5次以上 | 14 |
| **服务态度评价** | 非常满意 | 31 |
| 满意 | 13 |
| 一般 | 0 |
| 不满意 | 0 |
| 1. 很不满意 | 0 |
| **服务目标达成情况** | 100%达到 | 27 |
| 达到80%-100% | 15 |
| 达到60%-80% | 2 |
| 达到50%-60% | 0 |
| 50%以下 | 0 |
| **服务效果** | 有效果，协助我处理了所遇到的问题 | 44 |
| 效果一般，达不到预期水平 | 0 |
| 没有效果，还是老样子 | 0 |
| 效果差，比接受服务时情况更糟糕 | 0 |
| **困难或问题时，还会继续找我们的社工/助理提供服务** | 肯定会 | 40 |
| 看情况 | 4 |
| 肯定不会 | 0 |

由上表可知，在服务态度评价方面，100%服务对象对社工服务表示非常满意或满意；在服务目标的达成情况方面，61.36%服务对象表示服务目标达成100%,95.45%服务对象表示服务目标达成80%以上；在服务效果方面，100%服务对象对社工服务表示有效果，协助我处理了所遇到的问题；同时，90.91%服务对象表示遇到困难或问题时，肯定会找社工/助理提供服务，9.09%服务对象表示困难或问题时，会考虑找社工/助理提供服务。总体来看，服务对象对社工服务评价良好，社工服务普遍认可或赞赏。

1. **用人单位满意度**

通过对各用人单位的满意度调查，最终收回有效问卷10份，数据统计如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务队伍人员配置情况** | 能够根据岗位需求合理安排工作人员 | 9 |
| 基本能够根据岗位需求安排工作人员 | 1 |
| 工作人员数量不足，难以满足岗位需求 | 0 |
| **服务人员质素** | 工作人员团队质素较高 | 10 |
| 工作人员团队质素一般 | 0 |
| 工作人员团队质素较差 | 0 |
| **工作人员的形象** | 工作人员仪表、言行得体，工作认真负责，对待居民亲切热情 | 10 |
| 工作人员仪表、言行得体，但工作态度一般 | 0 |
| 工作人员仪表、言行与其身份不相符合，或存在消极怠工现象 | 0 |
| **服务内容安排** | 服务内容的安排符合需求实际，内容丰富，具有较高的专业性 | 9 |
| 服务内容的安排基本符合需求实际，内容丰富性与专业性一般 | 1 |
| 服务内容安排难以满足需求实际，内容单调，专业性较差 | 0 |
| **协议目标及完成情况** | 圆满完成了工作任务目标，达到了预期的效果 | 9 |
| 完成了工作目标的80%及以上，基本实现了预期效果 | 1 |
| 完成了工作目标在60%—80%之间，预期效果实现情况不理想 | 0 |
| 完成任务目标不足60%，预期效果难以实现 | 0 |
| **服务宣传情况** | 通过多种手段对服务进行了多次宣传，效果较好 | 10 |
| 通过多种手段进行过宣传，但次数较少，宣传效果一般 | 0 |
| 宣传工作较为被动，次数很少，效果较差 | 0 |
| **与单位沟通、合作情况** | 能通过多种渠道与单位沟通各项工作并进行有效的合作，每月沟通次数在3次以上 | 9 |
| 能通过一定渠道与单位沟通各项工作并进行有效的合作，每月沟通次数至少一次，能够进行一定的合作 | 1 |
| 较少与贵单位沟通，双方合作存在困难 | 0 |
| **整体服务成效** | 总体服务评价很高，服务效果显著 | 8 |
| 总体服务评价较好，有一些服务效果 | 2 |
| 服务成效评价一般，起到少量帮助作用 | 0 |
| 服务成效评价较差，几乎没有帮助 | 0 |

由上表可知，90%的用人单位认为服务点能够根据岗位需求合理安排工作人员；100%的用人单位认为工作人员团队质素较高；100%的用人单位认为工作人员仪表、言行得体，工作认真负责，对待居民亲切热情；90%的用人单位认为服务内容的安排符合需求实际，内容丰富，具有较高的专业性；90%的用人单位认为圆满完成了工作任务目标，达到了预期的效果，10%的用人单位认为完成了工作目标的80%及以上，基本实现了预期效果；100%的用人单位认为通过多种手段对服务进行了多次宣传，效果较好；90%的用人单位认为能通过多种渠道与单位沟通各项工作并进行有效的合作，每月沟通次数在3次以上；80%的用人单位认为总体服务评价很高。

整体上来看，用人单位对各中心或服务点工作人员的形象给予了高度认可。对各中心或服务点服务队伍人员配置情况、服务人员质素、服务内容安排、服务宣传情况、与单位沟通、合作情况、整体服务成效都较为认可。但在协议目标及完成情况方面，需要各中心、服务点继续做好。

**六、服务成效分析**

**（一）居民层面**

**1、关注弱困群体，满足个性化需求**

如各中心、服务点在长者服务方面，通过开展个案服务、上门探访、节日慰问等活动，一定程度提高了长者的社会参与度，促进长者之间的交流互动，丰富了长者的生活。又如在残康低保服务方面，社工着重入户走访探访残疾低保户，进一步了解残疾低保户现状及需求，使弱困群体得到更多的关注，并且根据其个性化需求，为其开展个案服务。

**2、立足需求，提升能力**

各中心、服务点解决社区居民的切实需求，为社区居民提供帮助。如各中心、服务点的社区义诊服务，提高社区长者、残疾人关注健康的意识和能力，为长者的健康保驾护航；社区义剪常规能够入户为行动不便的残疾人、老人义剪。

提升社区居民个人能力，促进个人的发展。如新市社区综合服务中心开展了子女教育分享活动、舞蹈小组等服务，很好的提升了社区居民的个人能力的发展。

**3、丰富居民生活，满足居民多样化需求**

经过各中心、服务点的服务的深入开展，已慢慢在社区扎根，吸引了大批较固定的服务对象，并且通过他们进行辐射及宣传，让越来越多的社区居民知道中心，并且参与到中心的活动中。中心设有的各种功能室，如图书室、音乐室、运动室、棋艺室、心理咨询室等，给予社区居民更多样的休闲选择。

**（二）社区层面**

**1、丰富居民的休闲娱乐生活**

各中心、服务点开展各类型的常规服务项目，丰富了社区文化氛围，提升社区的文化建设；开展了各种各样的社区活动，一方面丰富了社区居民的生活，另一方面弥补了社区居委会在社区文化建设活动的人力不足的问题，很好的提高了社区的文化活动，提升社区的文化建设。

**2、营造良好的社区居住氛围，提高社区居民对社区的认同**

各中心、服务点致力和谐社区的发展，努力的开展各项符合社区居民需求的社区服务。经过努力，社区居民对于中心、服务点的服务认同越来越高，对于社区的认同也越来越高。

**（三）特色服务**

各中心开展实施“一中心一特色”计划，品牌项目取得一定成效。如：

**1、居家养老特色服务计划**

2021年望年墩居家养老团队经过“社工+社工助工+护工+义工”服务模式探索积累一定的经验，并推出了包括“居家安全计划”、“失智老年人关爱计划”、“健康100FUN”长者健康管理计划和“护工成长计划”等“四大项服务计划”形成服务品牌项目，提升服务的社会影响力。

**2、义路童行项目**

义路•童行项目是由北岸社区公益金、北岸社区关爱下一代成长委员会以及北岸社区综合服务中心共同策划,得到黄江镇社区社会组织活动开展扶持专项资金的大力支持。通过“社工+义工”联动服务模式，招募社区内老师、大学生为义工导师队伍。开展各种兴趣班、游戏互动、技能培训等活动，培养青少年的兴趣爱好，丰富假期生活，预防减少沉迷网络或者意外事件，让青少年安全、快乐过假期。

**3、关注困境老人健康项目**

为了给长者们提供更专业的服务，社工撬动了社区资源，联系新市社区卫生站和华康盲人按摩中心的专业力量为长者提供专业服务，通过前期的评估、提出康复意见以及康复按摩跟踪等，为每位长者定下了服务方案，增加了长者和照顾者的康复信心，缓解了家属的照顾压力。

**七、问题与反思**

**（一）社工专业能力不搞，个案服务有待提高**

虽然总体上看，社工服务机构的合同量完成情况较好，尤其是小组和社区活动，服务量均超过合同规定工作量，但相对而言，个案完成率较低，其中主要是由于社工对个案工作的专业自信不足，此外，机构和督导对社工开展个案的引导不足，也是导致个案服务未能有效完成的重要原因，而由此也导致了各项服务量完成情况存在较为明显的不均衡，不利于社工服务的深化以及满足服务对象的个别化需求。

**（二）服务缺乏创新，影响持续发展**

从各中心、服务点开展的服务来看，开展服务的数量及次数并不少，但是在服务的形式及内容上略显单一，服务内容创新性不足，缺乏立足于社区及中心特色的服务项目。这需要各中心、服务点不断地增加对社区情况的走访了解，掌握更多居民需求，并且提高研发实力，努力打造出能突显社区特色的精品服务。

**（三）服务成效测评机制有待细化**

目前的服务成效测评机制为机构整体的服务成效测评设计的，都与具体的项目有区别，需要把机细化制转化为适合各项目实施成效测评。在中心、服务点评估时，做好评估前指标的解读，并指导开展评估工作，每次评估结束，组织召开评估总结会议，促进评估交流与反思。

附件1：2021年度获奖情况汇总表

附件2：2021年度媒体报道情况汇总表