

汤阴县民政局“精神障碍社区康复服务项目(A包)” 第三方末期评估报告

为评估汤阴县民政局“精神障碍社区康复服务项目”的服务成效，引导社工服务的专业能力提升，检视汤阴县民政局购买社工服务项目工作开展情况，发现问题、以评促进。2025年10月，许昌市社会工作行业协会受汤阴县民政局委托，对“精神障碍社区康复服务项目”进行了末期评估。许昌市社会工作行业协会组建了评估小组，制定了评估实施方案和指标体系，通过查阅资料、相关方访谈、听取汇报等形式对项目进行了客观、公正的评估，并形成了本评估验收报告。

一、项目简介

“精神障碍社区康复服务项目(A包)”是由汤阴县民政局购买，汤阴恒泰康精神卫生专科医院有限公司承接运营的服务项目，项目服务周期为12个月（从2024年9月14日至2025年9月14日），以宜沟镇、城关镇、伏道镇、瓦岗镇、五陵镇5个镇精神障碍群体，进行精准康复。项目总资金249500元，要求至少派驻专职人员（持证社工不少于2人）5人。

二、评估方案设计

根据《社会工作服务项目绩效评估指南》（MZ/T 059-2014）及有关文件、标准，结合项目服务协议和实际情况，许昌市社会工作行业协会制定了《汤阴县民政局精神障碍社区康复服务

项目末期评估工作方案》（详见附件1）和《汤阴县精神障碍社区康复服务项目评估指标体系》（详见附件2）本次末期评估满分为100分，其中项目管理评估占20分，专业服务评估占35分，服务成效评估占25分，财务管理评估占15分，现场汇报评估占5分。评估按照综合得分给出结论，90分以上（含）为优秀、80分（含）至90分为良好、70分（含）至80分为中等、60分（含）至70分为合格、60分以下为不合格。

本次第三方末期评估，许昌市社会工作行业协会邀请社会工作服务评估专家6名，财务专家1名组成评估小组，其中社会工作服务评估专家1人具有高级社会工作者职业资格，5名具有社会工作者（中级）职业资格，财务专家具有中级会计师资质（详见附件3），符合评估专家要求。

三、评估反馈

评估组经查阅资料、相关方访谈、听取汇报等，对项目服务情况反馈如下：

（一）项目管理

1. 制度建设

该项共计3分，得分为3分。

项目方具备承接主体资格，服务团队组织稳定运行2年以上；具备开展社区康复服务活动必要的设施设备和从业经验。专业服务流程规范和各项规范制度（人员管理、财务管理、项目管理、志愿者管理、服务场所使用管理、物资管理、档案管理等制度较为完善，投诉机制、督导培训、服务对象反馈、安全

应急预案机制、康复服务记录和统计报告制度等比较完整。

2. 人员资质和流动

该项共计 3 分，得分为 3 分。

资料显示项目配备 10 人，符合至少派驻专职人员 5 人的人数要求；均具备从业资格，符合合同要求专业人员比例达到 30% 以上，项目期内，无人员流动。

3. 考勤考核及奖惩机制及执行情况

该项共计 2 分，得分为 2 分。

项目组有明确成文的考勤考核制度，有完整且真实的考勤考核记录，机构针对项目工作人员有激励和奖惩制度，且执行良好、记录完整。

4. 督导和培训

该项共计 2 分，得分为 2 分。

督导培训计划完整，实际执行情况较好，有督导培训时长记录。

5. 档案管理制度及执行情况

该项共计 5 分，得分为 5 分。

项目制定了完善的档案管理制度，档案保管的安全性和保密性高，有相应的存放记录。

6. 志愿服务

该项共计 5 分，得分为 4.5 分。

项目提供了志愿服务队伍名单，但缺乏志愿服务活动招募、培训、团队建设、活动、激励等服务记录。

(二) 专业服务

1. 服务需求掌握

该项共计 4 分，得分为 2.5 分。

项目有调研计划及报告，调研问卷覆盖面广，但调研方案相对简化，调研报告缺乏问卷分析和数据佐证等内容。

2. 年度服务计划

该项共计 4 分，得分为 2.5 分。

项目有年度工作计划和月度服务计划，但是计划相对简单，年度计划的制定与调研报告结论匹配性不足。

3. 服务指标完成

该项共计 5 分，得分为 5 分。

项目成果手册其余指标均超额完成指标量，执行效果较好，过程记录完整、清晰。

4. 服务专业水平

该项共计 7 分，得分为 6 分。

项目服务档案完整，能够使用民政部各项社会工作行业标准和社会工作专业理论和方法开展服务，能体现社会工作专业元素和专业优势。但专业服务能力有些薄弱，个案中目标、问题、策略部分逻辑性不强，社工元素突出不足。小组、社区总结部分过于简单，康复训练相关内容比较充实。

5. 服务管理

该项共计 6 分，得分为 3 分。

项目能够按照计划控制进度，但进化控制进度相对简单，

无法呈现进度管理过程；有应急预案，沟通反馈机制缺乏，且无沟通反馈内容；评估机制未展示，但有过程评估记录表；有转介机制与服务流程等，并已上墙；缺乏就业转介机制，仅体现会议照片一张。相关痕迹记录需要进一步完善。

6. 服务资源链接

该项共计 3 分，得分为 0 分。

通过现场沟通，项目在服务过程中，能够充分发挥在地优势，积极发掘合作方、服务对象群体等资源，链接相关外部资源。但缺乏资源使用统计表，有佐证照片但呈现不规范，缺乏资源方挖掘、维护和管理意识，未形成资源方合作相关机制；无法佐证该项得分。

7. 服务宣传

该项共计 3 分，得分为 3 分。

项目在服务宣传中，有自媒体宣传截图，累计发表宣传文章 16 篇；建议增加宣传渠道，进一步扩大项目服务的知晓度。

8. 服务总结和反思

该项共计 3 分，得分为 2 分。

项目组有半年度工作总结，每两月进行一次总结，但总结内容多为活动呈现，缺少服务反思内容。

（三）服务成效

1. 服务对象评价

该项共计 10 分，平均得分为 10 分。

通过访谈，评估组对 24 名服务对象随机抽查 5 名进行了满

意度调查，服务对象反馈对工作人员的服务态度很满意，对工作人员开展的活动内容也非常满意，认为工作人员的服务对其是有帮助的。（详见附件4）。

2. 购买方评价

该项共计10分，得分为9.8分（打分表五分制核算）。

购买方对项目工作的态度和服务意识、专业服务、服务成效等方面都很满意，对于资源链接和服务过程的规范化管理需要有所提升。建议加强服务成效的总结与展示，创新丰富项目服务内容；同时深化个案管理，提升服务精细化水平，探索优化项目整体服务机制（详见附件5）。

3. 特色服务、典型案例或专业文章

该项共计5分，得分为2分。

项目总结有“有效的医院、社区双转介机制”和“多专业团队（MPT）服务机制”相关专业文章2篇。

（四）财务管理

1. 财务管理制度

该项共计5分，得分为5分。

机构制定有符合《民间非营利组织会计制度》要求的财务制度，制度执行情况良好。

2. 票据规范

该项共计5分，得分为5分。

项目支出票据规范，符合要求。

3. 资金使用合理

该项共计 5 分，得分为 4.9 分。

项目支出共计 250118.02 元，财务执行率为 100.25%；其中人员工资占比相对适宜，项目活动费用比例适合，具体明细为：

- (1) 人员工资支出 180181.62 元，占比 72.04%；
- (2) 人员统筹社保支出 31511.40 元，占比 12.60%；
- (3) 项目活动费用 23425.00 元，占比 9.37%；
- (4) 机构运行管理费 15000.00 元，占比 6.00%；

财务详细报告见附件 7。

(五) 现场汇报

该项共计 5 分，得分 4.6 分。

项目汇报内容比较完整，执行逻辑完善，方向明确，社工服务元素和专业化总结不足，汇报技巧及时间把握水平仍需进一步提升。

项目各项评估得分汇总表

一级指标	二级指标	平均得分
1. 项目管理	1.1 制度建设	3
	1.2 人员资质和流动	3
	1.3 考勤考核、奖惩机制及执行情况	2
	1.4 督导和培训	2
	1.5 档案管理制度及执行情况	5
	1.6 志愿服务	4.5
2. 专业服务	2.1 服务需求掌握	2.5
	2.2 年度服务计划	2.5
	2.3 服务指标完成	5

	2.4 服务专业水平	6
	2.5 服务管理	3
	2.6 服务资源链接	0
	2.7 服务宣传	3
	2.8 服务总结和反思	2
3. 服务成效	3.1 服务对象评价	10
	3.2 购买方评价	9.8
	3.3 特色服务、典型案例或专业文章	2
4. 财务管理	4.1 财务管理制度	5
	4.2 票据规范	5
	4.3 资金使用合理	4.9
5. 现场汇报	5.1 现场汇报和展示	4.6
6. 加分项	6.1 获奖和荣誉	0
7. 扣分项	7.1 资料提交及时性	0
	7.2 有效投诉	0
合计		84.8

四、项目亮点

（一）服务扎实，指标量超额完成

项目组根据协议要求超额完成指标内容，且内容记录比较清晰，项目周期内完成建档和探访人次 530 人次，探访等文书撰写比较详细。

（二）本土社工充分发挥在地优势

项目组社工均是汤阴本土社工，在乡镇基层服务中能够发

挥本土服务优势，了解当地风俗人情，在下村上门探访过程中“乡音乡土，更解乡愁”。

（三）形成有较好的服务探索

项目小组开展组织调研、社工服务以及服务对象需求协同解决，能够形成较好需求反馈机制，为精神康复服务机制提供一手数据与信息，便于优化民政服务；同时制作有《恒泰康汤阴医院社区康复项目服务手册》，手册内容包括组织管理、服务流程、培训、满意度调查、投诉与不良事件、档案管理及各类表单等，有利于用来指导精神障碍社区工作开展。

五、项目不足

（一）需求调研和年度计划专业水平需要进一步提升

根据中期评估反馈和末期评估整体来看，项目成员再开展需求调研和总结需求调研报告中，仍存在调研结果数据较少，服务需求缺少总结提炼。项目年度计划设计逻辑有偏差，无法具体体现项目设计回应需求调研结果。

（二）专业理论使用和学习仍需努力

根据末期评估反馈和服务文书来判断，本项目在日常服务中，专业理论与服务设计的适用度把握水平仍需进一步提升。

（三）服务成效总结与展示有待进一步提升

服务成效总结的能力需进一步提高。可通过案例提炼、媒体宣传，实现项目宣传和品牌塑造。个别化经典服务安利的总结意识仍存在不足，需要加强项目化管理思维的管理水平提升。

六、专家建议

（一）注重本土民政服务专业化社工队伍建设

培养一批专注于民政系统开展服务的社会工作人才队伍，通过服务购买、持续学习、加强管理等形式，发掘、培养一支与民政服务关系紧密，服务指向性强的民政社会工作专业人才队伍。

（二）探索资源整合链接和协同服务机制

项目服务对象众多，且分布分散，项目社工人数、精力都非常有限，难以解决所有问题。建议项目执行中，需要灵活运用社会工作资源整合的角色，在日常服务中要注意链接和培养志愿者团队、社会爱心资源等，协同项目共同开展服务，探索协同服务机制，以扩大服务覆盖面和服务深度。

（三）开展社会倡导，形成政策推动

在项目执行中发现的普遍性问题，建议与高校（或老师）、督导团队、购买方部门、主管部门等合作，开展相应的调查，进行分析并给出政策建议，通过合适的途径向政府、相关部门等进行政策倡导。

七、评估结论

经综合评估，汤阴县民政局“精神障碍社区康复服务项目（A包）”执行完成度达标，末期评估得分为84.8分，评为良好，建议予以拨付末期款项。

附件：

1. 汤阴县民政局精神障碍社区康复服务项目第三方末期评估实施方案
2. 汤阴县民政局精神障碍社区康复服务项目第三方末期指标体系
3. 评估专家资质
4. 服务对象反馈表
5. 购买方反馈表
6. 末期财务报告
7. 评估照片

