附件 4

2024 年度广州市增城区残疾人联合会部门评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

增城区社区精神康复综合服务中心（以下简称“中心”）是增城区残疾人联合会通过政府购买社会工作服务的方式，为辖区内有精神康复需求的对象提供康复训练、心理疏导、事前预防、危机介入，实时支援、个案跟进等专业社工服务，从个人、家庭、社区三个层面介入，坚持“加强经济保障、立足个人发展、促进家庭和谐、推动社区共融”的服务理念，保障精神障碍者生存、参与和发展权利的专业社会工作服务平台。

（二）项目立项依据

根据《广州市残疾人联合会 广州市卫生健康委员会 广州市民政局 广州市财政局关于印发广州市社区精神康复综合服务中心管理办法的通知》（穗残联规字〔2020〕1 号）文件规定及项目合同要求，中心全年服务的总工时（包含专业服务工时和辅助服务工时）不少于 23357 工时。中心的固定服务康复者的数量不少于 400 名，服务费按照 720 元/人/月核算，服务对象每年应接受不少于 40 个直接专业服务工时的社区精神康复综合服务。

（三）项目绩效目标

本项目致力推进社区精神康复综合服务中心规范化、专业化、多元化发展；通过专职社工使精神障碍患者康复后更好地融入社区为目标。

（四）项目资金来源及使用情况

2024年增城区社区精神康复综合服务中心项目资金由市、区两级按6：4比例承担。项目预算数为352.51万元，项目支出数为351.36万元。全年支出进度为99.67%，项目末笔服务费因末期评估时间原因需跨年支付。

（五）项目实施情况

2024年1月增城区残疾人联合会委托广州群生招标代理有限公司对项目进行公开招标采购，经依法组建的评审小组认真评审并经区残联确认广州市从化区城职社会工作服务中心为中标供应商，开展增城区社区精神康复综合服务中心项目的运营工作。

中心服务按照《关于印发广州市社区精神康复综合服务中心管理办法的通知》（穗残联规字〔2020〕1号）的文件精神与具体要求实施相关服务，指标进度合理。本年度的终末期评估时间分别为8月和12月开展。中期评估时总工时和个人工时均达50%，末期评估时总工时和个人工时均达100%，符合政策要求。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

本次增城区社区精神康复综合服务中心项目绩效评价，核心目的在于全面、客观地评估该项目2024年度的执行成效，检验项目是否达成既定目标，为后续项目优化、资金合理配置及服务质量提升提供依据。

（二）评价设计与实施

绩效评价指标体系：本次评价围绕项目目标，构建了涵盖数量指标、质量指标和满意度指标三大类的指标体系，共设置8个绩效指标。其中，数量指标“项目指标完成率”包含6个服务工时相关子指标，分别对应“基础性服务”“社会保障资源链接服务”“个人发展服务”“家属服务”“社区共融服务”“特色服务”的工时完成情况，全面覆盖项目直接专业服务、间接专业服务的核心内容；质量指标为“社区精神康复综合服务中心服务量达标率”，主要衡量固定服务康复者数量的达标情况；满意度指标为“服务对象满意度”，从服务内容、设施环境、服务人员态度与能力、康复服务安排及整体服务等多维度评估服务对象的认可程度。

评价任务分工：增城区残疾人联合会作为项目主管单位，整体统筹绩效评价工作，明确评价目标与要求，协调各方资源；委托的第三方评估机构（广州市穗协社会工作资源中心）负责具体评价实施，包括指标数据核查、现场调研、证据收集与分析、撰写评估报告，同时开展过程督导与中期、末期评估；项目承接机构（广州市从化区城职社会工作服务中心）配合评价工作，提供

所需的财务、服务档案等资料，协助组织人员访谈与实地考察，反馈项目执行情况；此外，广州群生招标代理有限公司作为招标机构，提供项目招标过程相关资料，配合核查项目采购程序合规性。

时间安排：2024年初（1月），增城区残联委托招标代理公司完成项目公开招标，确定中标供应商，为项目执行与后续评价奠定基础；项目执行过程中（全年），第三方评估机构分阶段开展10次过程督导，实时跟踪项目进展，及时发现并反馈问题；年中（8月），开展中期评估，重点核查总工时、个人工时是否达到50%，评估项目进度与阶段性成效，为下半年项目调整提供依据；年末（12月），完成末期评估，全面核查总工时、个人工时是否达100%及各项服务指标完成情况，同时项目承接机构开展服务满意度评价工作；评估结束后，第三方机构整理分析数据，撰写绩效评价报告，增城区残联对报告进行审核，确定评价结果并用于后续项目管理。

（二）绩效评价指标体系和评分标准方法

以项目目标为导向，紧密结合政策要求与服务实际需求，遵循“全面性、科学性、可操作性”原则设计指标体系。首先，依据《广州市社区精神康复综合服务中心管理办法》及项目协议中明确的服务要求，将“服务工时”“服务对象数量”等核心任务转化为数量指标，确保指标与项目硬性要求直接对应；其次，从服务质量管控角度，设置“服务量达标率”质量指标，衡量服务

覆盖范围的达标情况，保障服务的基础质量；最后，立足服务对象视角，设置“服务对象满意度”指标，体现“以服务对象为中心”的理念，反映项目的实际服务效果与社会认可度。同时，指标设计兼顾“过程”与“结果”，既关注服务工时完成等产出类指标，也重视服务对象满意度等效果类指标，全面评估项目绩效。评分标准采用“量化评分与定性评价相结合”的方式，以量化为主，确保评分客观可衡量。对于数量指标，以“完成率”为核心评分依据，设定阶梯式评分标准，同时结合服务记录的完整性、规范性（如服务档案是否齐全、工时统计是否准确）进行微调。对于质量指标“服务量达标率”，以“实际服务对象数量/计划数量*100%”计算达标率，达标率≥90%得满分，若存在服务对象信息不完整、服务记录缺失等情况，额外扣减分数。对于满意度指标，以“满意及以上占比”为评分依据，占比≥80%得满分（如本次100%得满分），同时结合访谈中获取的服务对象具体反馈（如是否有突出的正面或负面评价）进行综合调整。整体评分采用百分制，各指标得分按权重加权汇总后，结合中期、末期评估等级（如合格），确定项目总体绩效评分，评分结果用于判断项目是否达成预期目标，为后续改进提供方向。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

2024年度增城区社区精神康复综合服务中心项目整体执行成效显著，全面达成年度预期绩效目标，项目管理规范、资金使

用合规、服务质量达标，有效推动了社区精神康复服务的规范化、专业化发展，切实保障了精神障碍者的生存、参与和发展权利。

（二）项目绩效分析

1.项目年度预期绩效目标

本项目致力推进社区精神康复综合服务中心规范化、专业化、多元化发展；通过专职社工使精神障碍患者康复后更好地融入社区为目标。根据《广州市增城区社区精神康复综合服务中心资助及服务协议（2024 年）》的协议要求，2024 年度项目提供的服务工时为 23357 小时，其中直接专业服务工时为 16818 工时，包括基础性服务为 3106 工时、社会保障资源链接为 3840 工时、个人发展服务为 4928 工时、家属服务为 4344 工时；间接专业服务工时为 1868 工时，其中社区共融服务为 934 工时、特色服务为 934 工时；辅助性服务工时为 4671 工时。

固定接受中心服务的以增城区为居住地的社区精神障碍患者数量不少于 400 名。每名服务对象每年应接受不少于 40 个直接专业服务工时的社区精神康复综合服务。

2.产出指标和效益指标设定情况

本项目共设置 8 个绩效指标，其中数量指标“项目指标完成率”包含 6 个服务工时指标，分别是：“基础性服务”“社会保障资源链接服务”“个人发展服务”“家属服务”“社区共融服务”“特色服务”；质量指标 1 个：“社区精神康复综合服务中心服务量达标率”；满意度指标 1 个：“服务对象满意度”。指

标设定基于贴合政策要求与协议约定，聚焦精神康复核心需求，同时便于通过财务数据、服务档案、工时统计报表等客观资料核查完成情况，达到指标可量化、易考核。

指标类别	指标名称	指标标准
数量指标	基础性服务工时完成率	计划 3106 工时，完成率≥100%
数量指标	社会保障资源链接服务工时完成率	计划 3840 工时，完成率≥100%
数量指标	个人发展服务工时完成率	计划 4928 工时，完成率≥100%
数量指标	家属服务工时完成率	计划 4344 工时，完成率≥100%
数量指标	社区共融服务工时完成率	计划 934 工时，完成率≥100%
数量指标	特色服务工时完成率	计划 934 工时，完成率≥100%
质量指标	社区精神康复综合服务中心服务量达标率	固定服务对象数量≥400 人，达标率≥90%
满意度指标	服务对象满意度	满意及以上占比≥80%

四、项目主要绩效或成功经验

一是服务产出超额完成，核心指标达成率领先。项目全年服务产出指标均超额完成协议要求，为精神障碍患者提供了充足的专业康复服务。

二是服务质量严格把控，第三方评估验证合规。项目建立了全流程质量管控机制，服务质量得到第三方专业机构认可。

三是服务对象满意度满分，社会效益初步显现。项目以服务对象需求为核心，获得了服务对象的高度认可，社会效益显著，有效缓解家属照护压力，形成“患者+家庭+社区”协同康复的良好氛围。

五、存在问题或不足

一是项目绩效指标设置不够全面。本项目共设置 8 个绩效指标，其中产出指标 7 个，效益指标 1 个，项目效益指标设置数量不够全面，不能完整体现项目绩效目标。二是项目与村居联动机制有待明确，需建立内部联动机制。

六、相关建议

（一）项目绩效指标设置需要更全面。

完善项目指标设置，从实际工作出发设置绩效指标，提高指标的合理性；增加效益指标数量，丰富项目实施带来的效益影响，更能突出项目实施的作用。

（二）项目与村居联动机制需明确，需建立内部联动机制。

2024 年度增城精综于各村居的联动主要是社区共融合作和每次入户探访前与村居的线上和线下沟通为主。下半年项目开始

突破合作模式，逐步开展康复者或家属的小组活动，但是对于村居作为康复者日常康复的重要角色较少进行互动，村居更多是被动接受社工沟通。村居作为重要纽带纳入到康复者的日常动态跟进这个工作机制上较少，目前围绕村居的联动机制还不完善，需要进一步完善村居联动机制，更好地把控康复者康复动态。因此，内部建立联动机制，明确村居及中心的联动模式和内容，结合村居日常工作开展与村居进行沟通切入点，同时多倾听村居对于精神康复者的服务开展情况及需求，以流动式活动阵地的方式探索联动模式。