

# 增城区社区精神康复综合服务中心 重点项目绩效评价报告

## 一、项目基本情况

### （一）基本情况

增城区社区精神康复综合服务中心(以下简称“中心”),是通过政府购买社会工作服务的方式,由广州市心康社会服务中心承接运营,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。社会工作服务机构不仅需要提供专业社工服务,还要确保以增城区为居住地的社区精神障碍者固定接受中心服务的数量不少于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。

本项目为经常性项目,项目的资金主要用于购买增城区社区精神康复综合服务中心项目的服务经费,项目经费按年度计算,本年的经费为345.6万元。

### （二）项目资金管理及使用情况

2022 年增城区社区精神康复综合服务中心项目预算数为 345.60 万元，项目支出决算数为 345.6 万元。全年支出进度为 100%。

项目资金主要用于社区精神康复综合服务中心的人员费用、服务质量保障费用及项目承接机构运营管理费用。其中人员费用包括工资、奖金、五险一金和个人所得税等，不高于项目经费总额的 65%。服务质量保障费用包括：委托精神卫生专业机构提供技术支持和为服务对象进行康复评估的费用；外聘督导、社工交流学习、专业提升等专业支持费用；服务和活动产生的物料、交通、误餐、组织义工等专业服务和活动费用；设备设施、办公耗材、保洁、安保、水电、交通等费用。人员费用和服务质量保障费用应不低于项目经费总额的 85%。项目承接机构运营管理费用包括：运营费、发展储备费、风险费、中标费、相关税费等。

制订了包括资金管理、固定资产管理和档案管理等的财务管理制度，项目各项支出均按照现金管理、银行存款管理、资金使用审批等资金管理制度相关规定执行，均按规定走审批流程，实行专项核算原则，每项支出均有凭证资料可查，核算清晰。

### **（三）绩效目标**

通过本项目的开展，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。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（2022-2023年）》要求，主要完成以下目标：完成基础性服务 3832 小时，社会资源保障链接 3840 小时，个人发展 5072 小时，家属服务 4448 小时，社区共融服务 900 小时，特色服务 900 小时，服务人数完成 400 人。

本项目共设置 9 个绩效指标，其中产出指标 7 个，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”“服务人数完成率”；效益指标 2 个：“社会保障链接”及“服务对象满意度”。

## 二、项目组织实施及绩效管理情况

### （一）项目组织情况

2021 年 12 月区残疾人康复中心委托国义招标股份有限公司对项目进行投标，通过专家评分，确定广州市心康社会服务中心为中标机构，开展本中心的运营工作。

### （二）项目实施进度

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。

2022 年中心全年平均每月不少 16 名工作人员为辖区内

不少于 400 名康复者及家属提供每年每人不少于 40 小时的服务。具体服务情况如下：1、基础性服务：建立基础档案 404 份；开展入户探访 404 人；电话探访 1101 人次；康复评估 401 人。2、社会保障资源链接服务：共服务 1101 人次。3、个人发展服务：为 348 名康复者提供 1576 人次的服务；开展康复者小组 8 个共 48 节；开展活动 41 个。4、家属服务：为 314 位家属提供 1123 人次支援服务；开展家属小组 8 个共 48 节；开展活动 22 个。5、社区共融服务：开展活动 23 次，合计服务 1442 人次。6、特色服务：共为 241 人次提供服务。7、服务人数完成率：计划服务人数 400 人，实际完成服务人数 404 人，完成率 101%。

### （三）项目管理情况

#### 1、财务管理

本项目预算为 345.6 万元，根据服务协议，2022 年 2 月份完成了项目第一笔服务经费 190.08 万元的结算与拨付工作，占全年经费总额的 55%；在完成项目中期考核评价合格后完成了项目第二笔服务经费 86.4 万元的结算与拨付工作，占全年经费总额的 25%；末期考核评估合格后完成了项目第三笔服务经费 69.12 万元的结算与拨付工作，占全年经费总额的 20%。

#### 2、业务管理

根据项目运营的状况，中心建立了一套相对完善、实操性、指引性较强的管理制度。包含日常工作规章制度（外部投诉管理办法、工作人员伦理守则、问责制度、信息保密和隐私保护制度等）、中心安全管理制度（中心活动安全管理制度、工作人员服务安全管理制度、安全管理制度等）、中心各岗位人员职责、各功能室管理制度、服务指引等。

各项管理制度的制定给予中心工作人员清晰的指引和工作规范，为服务的顺利开展提供良好的支持基础。

中心运营后，形成“1 小组+1 主任+2 主管”的管理团队加强对中心服务质量的监测。区残联成立专门 1 个管理小组通过每月至少一次的沟通会议+中心巡查等方式对中心的整体运营情况，包含指标完成进度、服务质量进行过程监测。

中心主任主要负责整体项目的运营，给予一线同事技术支持和指导，特别在对个案辅导服务、小组服务方面给予专业支援和跟进。两名主管各自负责行政版块和服务版块的跟进，形成一个三角的稳定管理团队，有效保障服务质量。

按照《广州市残疾人联合会关于印发〈广州市社区精神康复综合服务中心服务质量评估办法〉的通知》（穗残联〔2019〕172 号）、《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、广州市财政局文件关于印发〈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）的精神和有关工作安排，区残疾人康复中心委托广州利民精神健康社会工作资源中心进行业务评估和服务质量监察评估对从化区社区精神康复综合服务中心进行业务评估和服务质量监察评估。2022年期间对中心进行九次的过程督导和各一次的中、末期评估。中末期评估分数分别为85.13分和86.06分，整体的项目运作良好。

#### （四）项目绩效实现情况

##### 1. 项目产出完成情况分析

项目共设置产出指标7个，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”“服务人数完成率”，完成率均超过100%。

（1）基础性服务：指标值为3832小时，内容主要是建档、入户探访、电话探访、站点面谈等，根据《2022年增城区精神康复综合服务中心项目指标完成进度表》中相关的内容，该项目已完成了3885.64小时基础性服务。

#### 基础性服务指标完成情况

序号	服务内容	量化标准	折算工时	完成情况		完成率	
				完成指标	折算工时	完成指标	完成工时
1	建档份数	400	1200	404	1212	101.00%	101.00%

2	入户探访	400	1600	404	1614	101.00%	100.88%
3	电话探访	464	232	1101	257.64	237.28%	111.05%
4	康复评估	400	800	401	802	100.25%	100.25%

(2) **社会资源保障链接**：指标值为 3840 小时，服务内容为服务对象及其家庭提供设计社会救助、就业支持、职业技能培训等的资源链接服务，在政府保障其生活、就业、医疗、教育、住房等方面的基本生存状况方面提供协助和支持。根据《2022 年增城区精神康复综合服务中心项目指标完成进度表》中相关的内容，该项目已完成了 4040 小时**社会资源保障链接**。

(3) **个人发展服务**：指标值为 5072 小时，服务内容为提供心理情绪疏导服务、知识分享服务、技能培训服务等，促进其在态度、知识、技能等方面的成长和发展。据《2022 年增城区精神康复综合服务中心项目指标完成进度表》中相关的内容，该项目已完成了 6718 小时个人发展服务。

(4) **家属服务**：指标值为 4448 小时，服务内容为服务对象的照顾者提供减压互助服务、照顾技能提升服务、改善家庭关系服务等，促进服务对象的家庭和谐，提高家属对服务对象的理解和支持。据《2022 年增城区精神康复综合服务中心项目指标完成进度表》中相关的内容，该项目已完成了 4830 小时家属服务。

(5) 社区共融服务：指标值 900 小时，服务内容为服务对象居住的社区开展社交康乐服务、社区宣传服务、社区志愿服务等，促进社区居民与精神病康复者及其家庭的互动和融合。据《2022 年增城区精神康复综合服务中心项目指标完成进度表》中相关的内容，该项目已完成了 998 小时社区共融服务。

(6) 特色服务：指标值 900 小时，服务内容为各中心结合社区内资源情况，以及服务对象的合计需求情况，创新开展特色服务或更具探索性的深度服务。据《2022 年增城区精神康复综合服务中心项目指标完成进度表》中相关的内容，该项目已完成了 964 小时特色服务。

(7) 服务人数完成率：计划每年完成 400 人服务，根据《广州市社区精神康复综合服务中心服务对象接受服务情况记录汇总表》，项目完成服务人数 404 人。

## 2. 项目效益情况

项目共设置 2 个效益指标，“社会保障链接”及“服务对象满意度”。

(1) 社会保障链接：计划为康复者链接有需要社会资源。本项目已为精神病康复者家庭链接微心愿、防蚊包、就业、义卖、就业体验平台及其他资源，折合人民币 8.18 万元，协助 121 名康复者改善经济状况。

(2) 服务对象满意度：回访服务对象满意度指标大于 80%。

2022 年服务对象满意度调查已电话形式开展，主要收集服务对象及其家属对中心服务的满意度情况及相关意见。根据项目单位提供调查问卷，2022 年度服务对象满意度 98%。

### 三、存在问题和建议

#### （一）项目绩效指标设置不够科学

本项目共设置 9 个绩效指标，其中产出指标 7 个，效益指标 2 个，项目效益指标设置数量少、不全面，不能完整体现项目绩效目标。

解决方法：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）项目辐射面有限

中心服务虽然已开展服务多年，并取得了较好的成效，但增城区共计三千多个持证精神康复者，并分散在各村居，分布较散，且为农村相对薄弱的社会工作服务环境，在一定程度上影响了服务的延伸与拓展。

解决方法：进一步推动以“以点带线带面”的服务模式，推动这一模式的下沉，形成服务的典型案例进行宣传与推广。