



## Serviços de Apoio

### ÍNDICE

<i>SECÇÃO I - ASPECTOS GERAIS</i> .....	2
1. <i>Introdução</i> .....	2
<i>SECÇÃO II - Especificações dos Serviços de Apoio</i> .....	4
2. <i>Serviço de Limpeza</i> .....	4
3. <i>Serviço de Alimentação</i> .....	5
4. <i>Serviço de Lavandaria e Tratamento de Roupa</i> .....	6
5. <i>Serviço de Segurança</i> .....	7
6. <i>Serviço de Controlo de Infestações</i> .....	8
7. <i>Serviço de Gestão de Resíduos</i> .....	9
8. <i>Serviço de Esterilização</i> .....	11
9. <i>Serviço de Transporte de Utentes</i> .....	12
10. <i>Serviço Social</i> .....	13

## SECÇÃO I - ASPECTOS GERAIS

### 1. Introdução

- 1.1 A Entidade Gestora do Estabelecimento, directamente ou através de entidades por si contratadas, obriga-se a manter e a prestar todos os Serviços de Apoio necessários ao bom e ininterrupto funcionamento do Hospital de Braga, de acordo com padrões de desempenho adequados, que reflectam a boa prática no respectivo sector, designadamente de acordo com os requisitos legais imperativos e com respeito pelas normas gerais relativas à saúde, segurança, qualidade, gestão ambiental, formação de pessoal e comunicação, mantendo-se sempre, nos termos da Cláusula 76.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão, como responsável por esta obrigação, seja ela realizada directa ou indirectamente, através de terceiro.
- 1.2 Os Serviços de Apoio que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar compreendem, nomeadamente, os seguintes serviços:
- a) Limpeza;
  - b) Alimentação;
  - c) Lavandaria e Tratamento de Roupa;
  - d) Segurança;
  - e) Controlo de Infestações;
  - f) Gestão de Resíduos;
  - g) Esterilização;
  - h) Transporte de Utentes;
  - i) Serviço Social.
- 1.3 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a assegurar a formação adequada a todo o pessoal, e a documentar todas as filosofias e métodos de prestação de Serviços de Apoio com recurso a Manuais de Procedimentos que deverá manter sempre actualizados, e disponíveis, para todo o pessoal para o qual, atentas as suas funções, esse conhecimento seja relevante.

- 1.4 A Entidade Gestora do Estabelecimento vincula-se a monitorizar os Serviços de Apoio, no seu sistema de qualidade, em termos tais que permitam avaliar as não conformidades e as falhas detectadas.
- 1.5 A Entidade Gestora do Estabelecimento deve assegurar nos contratos a celebrar com terceiros que a entidade subcontratada dispõe de adequado sistema de monitorização e avaliação de desempenho, nos termos exigidos na Cláusula 16.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão, bem como de um plano de contingências, coerente com o estabelecido no Contrato, nos mesmos termos exigidos para a prestação feita directamente pela Entidade Gestora do Estabelecimento.
- 1.6 A Entidade Gestora do Estabelecimento fica adstrita a elaborar e manter um plano de contingência para todos os Serviços de Apoio, de modo a garantir, atempadamente, que estes serviços instrumentais são assegurados de acordo como disposto na Cláusula 77.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão, ainda que se verifique alguma indisponibilidade ou falha do terceiro contratado.

## SECÇÃO II - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE APOIO

### 2. Serviço de Limpeza

2.1 O serviço de limpeza que a Entidade Gestora do Estabelecimento se vincula a prestar, directa ou indirectamente, tem, nomeadamente, os seguintes objectivos:

- a) Prestar serviços de limpeza eficientes e de qualidade que assegurem, nas instalações e equipamentos afectos ao Hospital, um padrão de higiene elevado e adequado à sua utilização;
- b) Assegurar um nível de higiene que garanta um ambiente clínico e socialmente aceitável para todos os utentes do Hospital, 365 (6) dias por ano, 24 horas por dia;
- c) Prestar um serviço que dê uma imagem positiva da Entidade Pública Contratante, e da Entidade Gestora do Estabelecimento;
- d) Manter um ambiente e práticas de trabalho seguros, incluindo a utilização de um sistema reconhecido de avaliação/gestão de riscos, em articulação com a política de controlo de infecções, a fim de garantir que os padrões de conforto e higiene sejam sempre elevados, durante toda a duração do Contrato de Gestão, e que qualquer diminuição da qualidade do serviço seja detectada e corrigida.

2.2 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que serviço de limpeza a prestar respeita sempre a legislação aplicável neste domínio, designadamente, no que se refere ao equipamento, aos materiais, ao controlo e uso de substâncias perigosas, ao equipamento de protecção e segurança do pessoal, quando exigível, ao controlo de infecções e ao manuseamento e tratamento de resíduos hospitalares.

2.3 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de limpeza que presta tenha, a todo o tempo, capacidade para responder a eventuais pedidos de emergência.

2.4 O serviço de limpeza que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar deverá obrigatoriamente respeitar a Política de Controlo de Infecções e de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho.

2.5 Em caso de subcontratação do Serviço de Limpeza pela Entidade Gestora do Estabelecimento, a entidade contratada para a prestação deste serviço deverá possuir

experiência adequada na prestação de serviços de limpeza e estar certificada nos termos da ISO 9001 ou padrão equivalente, ou superior, sem prejuízo das obrigações constantes da Cláusula 16.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão.

### **3. Serviço de Alimentação**

- 3.1 O serviço de alimentação que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, destina-se a Utentes, pessoal e visitantes, e estará disponível durante todos os dias do ano.
- 3.2 O serviço de alimentação que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, será de qualidade adequada, devendo reflectir as boas práticas do sector e o respeito pelos requisitos legais aplicáveis e disponibilizará uma gama variada e adequada de alimentos e bebidas, a fim de permitir a todos os utilizadores dispor de uma selecção que satisfaça os seus gostos e necessidades nutricionais, e, na medida do razoável, não contrarie as suas convicções religiosas.
- 3.3 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de alimentação por si prestado, directa ou indirectamente, respeita a legislação aplicável, a cada momento, neste domínio, designadamente, o Decreto-Lei n.º 113/2006, de 12 de Junho, (rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 49/2006, de 11 de Agosto), que aprovou o novo Regulamento de Higiene dos Géneros Alimentícios e estabelece as regras de execução aos Regulamentos (CE) n.º 852/2004 e n.º 853/2004, ambos de 29 de Abril, relativos à Higiene dos géneros alimentícios e à Higiene dos géneros alimentícios de origem animal respectivamente, alterado pelo Decreto-Lei n.º 223/2008, de 18 de Novembro, e demais orientações existentes neste domínio.
- 3.4 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de alimentação que a prestar, directa ou indirectamente, assegura que os padrões de segurança alimentar e higiene sejam mantidos permanentemente, durante todo o período de duração do Contrato de Gestão, e que cumpre as exigências de um programa de Alimentação com Segurança Garantida, baseado na Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (Sistema HACCP).

- 3.5 Todo o pessoal afecto ao serviço de alimentação deve manter permanentemente padrões adequados de segurança alimentar, higiene pessoal e vestuário profissional, de acordo com o Guia do Sector sobre Boas Práticas de Restauração Pública da ARESP e outras boas práticas com relevo na actividade hospitalar, inscritas no *Recommended International Code of Practice do Codex Alimentarius*.
- 3.6 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de alimentação seja contratado exclusivamente a empresas certificadas para a Qualidade e Segurança Alimentar pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ) ou por outra entidade congénere, nacional ou internacional, com actividade de certificação reconhecida pelo IPQ.

#### **4. Serviço de Lavandaria e Tratamento de Roupa**

- 4.1 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de lavandaria e tratamento de roupa a prestar, directa ou indirectamente, assegura:
- a) O fornecimento, limpeza e tratamento de toda a roupa necessária às actividades desenvolvidas no Estabelecimento Hospitalar;
  - b) A disponibilização de roupa limpa e tratada, em quantidade suficiente e de forma permanente, para todas as áreas e serviços do Estabelecimento Hospitalar, 365 (6) dias por ano;
  - c) Que as actividades da Entidade Gestora do Estabelecimento não sejam interrompidas devido a faltas de roupa.
- 4.2 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de lavandaria e tratamento de roupa por si prestado, directa ou indirectamente, respeite a legislação e normas nacionais aplicáveis neste domínio, a cada momento, designadamente a Circular Normativa n.º 6/93, de 6 de Abril, emitida pela Direcção Geral dos Hospitais.
- 4.3 Havendo subcontratação do serviço de lavandaria e tratamento de roupa pela Entidade Gestora do Estabelecimento, esta obriga-se a que a entidade por si contratada para a prestação deste serviço possui experiência adequada na prestação de serviços de lavandaria e tratamento de roupa e estar certificada nos termos da ISO 9001 ou padrão equivalente, ou superior, sem prejuízo das obrigações constantes da Cláusula 16.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão.

- 4.4 O serviço de lavandaria e tratamento de roupa que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente deve cumprir todos os requisitos legais e as orientações relativas à Política de Controlo de Infecções.

## **5. Serviço de Segurança**

- 5.1 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de segurança a prestar, directa ou indirectamente, esteja disponível durante 24 horas por dia, 365 (6) dias por ano, e garanta:

- a) A protecção de Utentes, visitantes, pessoal e fornecedores de bens e serviços contra actos de violência ou abusos de qualquer natureza;
- b) A protecção do edificio hospitalar e dos bens afectos ao Estabelecimento Hospitalar, à Entidade Gestora do Estabelecimento, à Entidade Gestora do Edificio, à Entidade Pública Contratante, aos Utentes e visitantes, bem como;
- c) O acesso ao Hospital de Braga apenas a quem de direito, vedando o acesso a pessoas indesejáveis, e assegurando o acesso a áreas de acesso restrito somente ao pessoal autorizado.

- 5.2 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de segurança por si prestado, directa ou indirectamente, respeite a legislação aplicável a cada momento, neste domínio, designadamente, o Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 198/2005, de 10 de Novembro, e pela Lei n.º 38/2008, 8 de Agosto, e respectiva regulamentação.

- 5.3 Para além da prestação de serviços programada e realizada nos postos definidos, o serviço de segurança a que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, tem capacidade para dar resposta a planos de contingência em caso de desastre/catástrofe, ou emergência, e deverá dar resposta a pedidos de emergência, designadamente:

- a) Alarmes de incêndio;
- b) Alarmes de intrusos;
- c) Alarmes de segurança;
- d) Alarmes de ataques pessoais.

- 5.4 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se, directa ou indirectamente, a abranger os departamentos considerados vulneráveis, ou de alto risco, por um sistema de segurança especial, nos termos do plano de segurança do Edifício, constantes dos Apêndices 9 e 10 do Anexo XXII ao Contrato de Gestão e que serão desenvolvidos e concluídos antes da Entrada em Funcionamento do Novo Edifício Hospitalar.
- 5.5 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a criar, e a administrar um sistema de controlo das chaves e/ ou de cartões de acesso de todo o edifício (chaves e/ou cartões externos e internos).
- 5.6 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a criar e a administrar um sistema de perdidos e achados.
- 5.7 Havendo subcontratação do serviço de segurança pela Entidade Gestora do Estabelecimento, esta obriga-se a que a entidade por si contratada para a prestação deste serviço possua experiência adequada na prestação de serviços de segurança e esteja certificada nos termos da ISO 9001 ou padrão equivalente, ou superior, sem prejuízo das obrigações constantes da Cláusula 16ª do Contrato de Gestão.

## **6. Serviço de Controlo de Infestações**

- 6.1 O serviço de controlo de infestações que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, abrange todas as áreas, interiores e exteriores, do Hospital de Braga.
- 6.2 A Entidade Gestora do Estabelecimento, directa ou indirectamente, vinculando-se à criação e manutenção de um serviço de controlo de infestações durante todo o período de duração do contrato, obriga-se a:
- a) Implementar um sistema permanente e planeado de controlo de infestações, com vista a evitar qualquer ocorrência surgida neste domínio;
  - b) Assegurar a prestação de um serviço especializado e permanentemente operacional de reacção a qualquer ocorrência, de acordo com padrões de desempenho adequados.

- 6.3 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de controlo de infestações disponha de pessoal devidamente formado, qualificado e apto a prestar um aconselhamento profissional e prático de qualidade adequada, nos termos da Cláusula 77.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão.
- 6.4 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de controlo de infestações respeite a legislação aplicável neste domínio, designadamente no que se refere ao equipamento de protecção e segurança do pessoal, quando exigível, e no que respeita ao manuseamento de produtos tóxicos ou perigosos.
- 6.5 Havendo subcontratação do serviço de controlo de infestações pela Entidade Gestora do Estabelecimento, esta obriga-se a que a entidade por si contratada para a prestação deste serviço possua experiência adequada na prestação de serviços de controlo de infestações e esteja certificada nos termos da ISO 9001 ou padrão equivalente, ou superior, sem prejuízo das obrigações constantes da Cláusula 16.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão.

## **7. Serviço de Gestão de Resíduos**

- 7.1 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de gestão de resíduos a prestar, directa ou indirectamente, assegura a recolha, tratamento e eliminação de resíduos de modo a garantir e a manter um ambiente seguro, higiénico e agradável para os Utentes, pessoal e visitantes do Hospital de Braga, e de forma a assegurar que as actividades do Estabelecimento Hospitalar não são interrompidas por deficiências na remoção de resíduos das instalações.
- 7.2 O serviço de gestão de resíduos que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, deve manter registos completos e auditáveis relativos ao serviço prestado, especificando volumes, pesos e tipo de resíduos recolhidos, armazenados, transportados e eliminados durante a concretização deste serviço, relativamente aos Grupos III e IV, de modo a dar resposta às necessidades de informação da Direcção-Geral de Saúde.

7.3 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de gestão de resíduos respeita a legislação aplicável, a cada momento, neste domínio, designadamente:

- a) O Despacho n.º 242/96, de 5 de Julho, da Ministra da Saúde, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 187, de 13 de Agosto;
- b) A Portaria n.º 174/97, de 10 de Março;
- c) O Despacho Conjunto n.º 761/99, dos Ministérios da Saúde e do Ambiente, de 1 de Julho, publicado na IIª Série do Diário da República, de 31 de Agosto;
- d) O Decreto-Lei n.º 69/2000, de 3 de Maio, com as alterações introduzidas pela Declaração de Rectificação n.º 7-D/2000, de 30 de Junho, pelo Decreto-Lei n.º 74/2001, de 26 de Fevereiro, pelo Decreto-Lei n.º 69/2003, de 10 de Abril, pela Lei n.º 12/2004, de 30 de Março, pelo Decreto-Lei n.º 197/2005, de 8 de Novembro (rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 2/2006, de 6 de Janeiro);
- e) O Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 173/2008, de 26 de Agosto;
- f) O Decreto-Lei n.º 232/2007, de 15 de Junho.

7.4 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de gestão de resíduos a prestar, directa ou indirectamente, assegura que todos os resíduos recicláveis sejam devidamente segregados e transportados a uma instalação de reciclagem.

7.5 O serviço de gestão de resíduos a que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, assegura que todos os recipientes e contentores utilizados serão devidamente desinfectados logo a seguir a cada utilização, e que nenhum recipiente ou contentor será reutilizado, sem antes ter sido desinfectado e feita a sua manutenção/reparação.

7.6 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de gestão de resíduos a prestar, directa ou indirectamente, assegura que o transporte e a eliminação no interior das instalações se façam de modo seguro e controlado, e que o transporte e a eliminação fora das instalações sejam efectuados por entidades especializadas, nos termos da lei.

7.7 Havendo subcontratação do serviço de gestão de resíduos pela Entidade Gestora do Estabelecimento, esta obriga-se a que a entidade contratada para a prestação deste serviço possua experiência adequada na prestação de serviços de gestão de resíduos e esteja

certificada nos termos da ISO 9001 ou padrão equivalente, ou superior, sem prejuízo das obrigações constantes da Cláusula 16.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão.

## **8. SERVIÇO DE ESTERILIZAÇÃO**

- 8.1 O serviço de esterilização que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, estará disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano e terá como objectivos principais:
- a) Assegurar o processamento de todos os Dispositivos Médicos (DM) reutilizáveis necessários à prestação de cuidados ao Utente, segundo normas que garantam a qualidade técnica e a optimização dos recursos;
  - b) Assegurar a disponibilidade de DM desinfectados ou esterilizados, nas quantidades necessárias, observados os padrões de qualidade e nos prazos determinados.
- 8.2 O serviço de esterilização que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, promove, no Estabelecimento Hospitalar, as acções necessárias à correcta circulação e manipulação dos DM contaminados, bem como à correcta circulação, armazenamento e utilização dos materiais desinfectados ou esterilizados.
- 8.3 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de esterilização a prestar, directa ou indirectamente, respeite a legislação e regulamentação aplicáveis, a cada momento e durante todo o prazo de duração do Contrato de Gestão, neste domínio, incluindo as emanadas pelos órgãos competentes do Ministério da Saúde quanto aos padrões de esterilização, designadamente o Decreto-Lei n.º 273/95, de 23 de Outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 30/2003, de 14 de Fevereiro (rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 2-B/2003, de 31 de Março), pelo Decreto-Lei n.º 76/2006, de 27 de Março e pelo Decreto-Lei n.º 36/2007, de 16 de Fevereiro, e as Directivas n.º 98/79/CE, de 27 de Outubro, n.º 2000/70/CE, de 16 de Novembro, n.º 2001/104/CE, de 7 de Dezembro, transpostas pelo Decreto-Lei n.º 30/2003, de 14 de Fevereiro, e as recomendações do "Manual de Normas e Procedimentos para um Serviço Central de Esterilização em Estabelecimentos de Saúde", ou instrumento equivalente que o venha a substituir.

8.4 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o Serviço de Esterilização cumpra as orientações relativas à Política de Controlo de Infecções.

8.5 Havendo subcontratação do serviço de esterilização pela Entidade Gestora do Estabelecimento, esta obriga-se a que a entidade contratada para a prestação deste serviço possua experiência adequada na prestação de serviços de esterilização e esteja certificada nos termos da ISO 9001 ou padrão equivalente, ou superior, sem prejuízo das obrigações constantes da Cláusula 16.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão.

## **9. Serviço de Transporte de Utentes**

9.1 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de transporte de Utentes a prestar, directa ou indirectamente, proporciona o transporte de qualidade adequada, nos termos da Cláusula 77.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão e atempado, de modo a apoiar o funcionamento das operações do Estabelecimento Hospitalar.

9.2 O serviço de transporte de Utentes que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, funcionará 24 horas por dia, 365(6) dias por ano, tendo as seguintes obrigações principais:

- a) Prestar um serviço de transporte de Utentes completo que se revele fiável e adaptado às necessidades dos Utentes e da Entidade Gestora do Estabelecimento, caracterizado por uma atitude de respeito pela dignidade dos Utentes em todas as circunstâncias;
- b) Cumprir os requisitos legalmente exigidos para o transporte de Utentes, através do recurso ao elenco correcto de pessoal e de equipamento, observados os padrões de qualidade fixados.

9.3 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de transporte de Utentes seja efectuado em regime de Emergência, Urgência, de Rotina, Planeado ou Programado, envolvendo todas as formas de transporte de Utentes.

9.4 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o pessoal do serviço de transporte de Utentes tenha a formação e a supervisão adequadas sobre o correcto uso de todas as

modalidades de transporte de Utentes, e os métodos utilizados para transferir Utentes com segurança.

- 9.5 A Entidade Gestora do Estabelecimento assegura que o serviço de transporte de Utentes dispõe de veículos adequados ao transporte de Utentes em ambulatório, de ambulâncias e de ambulâncias medicalizadas, devendo assegurar a manutenção do equipamento, mantendo-o limpo e desinfectado, e garantir o cumprimento das disposições legais e técnicas aplicáveis, designadamente no que respeita à Política de Controlo de Infecção.
- 9.6 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de transporte de Utentes seja realizado com respeito pela legislação aplicável, a cada momento, neste domínio, designadamente:
- a) Decreto-Lei nº 38/92, de 28 de Março;
  - b) Lei nº 12/97, publicado no Diário da República, de 21 de Maio;
  - c) Portaria nº 1147/2001, de 28 de Setembro, com as alterações introduzidas pelas Portarias n.º 1301-A/2002, de 28 de Setembro e n.º 402/2007, de 10 de Abril de 2007.
- 9.7 Havendo subcontratação do serviço de transporte de utentes pela Entidade Gestora do Estabelecimento, esta obriga-se a que a entidade contratada para a prestação deste serviço possua experiência adequada na prestação de serviços de transporte de Utentes e esteja certificada nos termos da ISO 9001 ou padrão equivalente, ou superior, sem prejuízo das obrigações constantes da Cláusula 16.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão.

## **10. Serviço Social**

- 10.1 O serviço social a que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar tem por objecto desenvolver um conjunto de actividades de apoio à situação psíquica e social do Utente e do seu meio familiar, quando for o caso.
- 10.2 O objectivo do trabalho a desenvolver pelo serviço social que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, inscreve-se num contributo à reabilitação dos Utentes e sua reintegração social após alta, em articulação com a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, definindo como objectivos prioritários e vinculando-se a:

- a) A nível do Utente: Prestar um atendimento e acompanhamento de casuística médico-social grave, com vista a:
  - i) Evitar o internamento;
  - ii) Reduzir a sua duração;
  - iii) Diminuir a dependência dos cuidados hospitalares;
  - iv) Reintegrar o Utente no seu meio familiar e social.
- b) A nível da estrutura hospitalar:
  - i) Colaborar e coordenar ações entre serviços de saúde, segurança social, justiça e educação para a concretização de direitos e/ou benefícios do Utente;
  - ii) Minimizar o número de “casos sociais” internados no Hospital.

10.3 De acordo com as funções atribuídas aos técnicos do serviço social, estes devem trabalhar integrados nas equipas de tratamento e nas equipas de gestão de altas.