



Serviços de Apoio

ÍNDICE

SECÇÃO I - ASPECTOS GERAIS	2
1. <i>INTRODUÇÃO</i>	<i>2</i>
SECÇÃO II - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE APOIO	4
2. <i>SERVIÇO DE LIMPEZA</i>	<i>4</i>
3. <i>SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO.....</i>	<i>5</i>
4. <i>SERVIÇO DE LAVANDARIA E TRATAMENTO DE ROUPA.....</i>	<i>6</i>
5. <i>SERVIÇO DE SEGURANÇA.....</i>	<i>7</i>
6. <i>SERVIÇO DE CONTROLO DE INFESTAÇÕES</i>	<i>8</i>
7. <i>SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS.....</i>	<i>9</i>
8. <i>SERVIÇO DE ESTERILIZAÇÃO</i>	<i>11</i>
9. <i>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE UTENTES</i>	<i>12</i>
10. <i>SERVIÇO SOCIAL</i>	<i>14</i>

SECÇÃO I - ASPECTOS GERAIS

1. INTRODUÇÃO

1.1 A Entidade Gestora do Estabelecimento, directamente ou através de entidades por si contratadas, obriga-se a prestar todos os Serviços de Apoio necessários ao bom e ao ininterrupto funcionamento do Hospital de Vila Franca de Xira, 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 16.^a 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 incorporar no seu sistema de qualidade a monitorização dos Serviços de Apoio, em termos tais que permitam avaliar as não conformidades e as falhas detectadas.
- 1.5 Para cumprimento do disposto na Cláusula 16.^a do Contrato de Gestão, a Entidade Gestora do Estabelecimento deve assegurar nos contratos a celebrar com terceiros que, em obediência ao disposto na alínea d) do n.º 3 da referida Cláusula, a entidade subcontratada dispõe de adequado sistema de monitorização e avaliação de desempenho, bem como 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, em conformidade com a Cláusula 77.^a do Contrato de Gestão, e de acordo com padrões de desempenho adequados, que reflectam a boa prática no respectivo sector, ainda que se verifique alguma indisponibilidade ou falha do terceiro contratado.

SECÇÃO II - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE APOIO

2. SERVIÇO DE LIMPEZA

- 2.1 A Entidade Gestora do Estabelecimento deve assegurar a manutenção de um elevado nível de higiene ambiental em todas as instalações e em todos os equipamentos integrados no Hospital de Vila Franca de Xira.
- 2.2 O serviço de limpeza que a Entidade Gestora do Estabelecimento se vincula a prestar, directa ou indirectamente, deve ter, nomeadamente, os seguintes objectivos:
- a) Prestar serviços de limpeza eficientes e de qualidade que assegurem, nas instalações e equipamentos afectos ao Hospital de Vila Franca de Xira, 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 de Vila Franca de Xira, 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.
- 2.3 A Entidade Gestora do Estabelecimento, ou as entidades por si contratadas para assegurar o serviço de limpeza, obriga-se a que serviço de limpeza a prestar respeite 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 ao tratamento de resíduos hospitalares.

- 2.4 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.
- 2.5 O serviço de limpeza que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar deverá obrigatoriamente respeitar a política de controlo de infeções e de higiene, saúde e segurança no trabalho.
- 2.6 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.ª 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 elevada qualidade, devendo reflectir as boas práticas do sector e 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 respeite os seus gostos e as suas necessidades nutricionais e permita, na medida do razoável, respeitar 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 de 2006, (rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 49/2006, de 11 de Agosto de 2006), 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 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, de higiene pessoal e de 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 todos os serviços do Hospital de Vila Franca de Xira, 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 de 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 está certificada nos termos de ISO 9001 ou padrão equivalente, ou superior, sem prejuízo das obrigações constantes da Cláusula 16.^a 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 infeções.

5. SERVIÇO DE SEGURANÇA

- 5.1. A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o serviço de segurança completo 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 Edifício Hospitalar e dos bens afectos ao Estabelecimento Hospitalar, à Entidade Gestora do Estabelecimento, à Entidade Gestora do Edifício, à Entidade Pública Contratante, aos Utentes e visitantes contra actos criminais lesivos dos bens jurídicos protegidos, bem como;
 - c) O acesso ao Hospital de Vila Franca de Xira 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, de 8 de Agosto, e respectiva regulamentação.
- 5.3 Para além da prestação de serviços programada e realizada nos postos definidos, o serviço de segurança que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, deve ter 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, que integra o Contrato de Gestão e a que as Entidades Gestoras se obrigam.

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 16.^a do Contrato de Gestão.

6. SERVIÇO DE CONTROLO DE INFESTAÇÕES

6.1. O serviço de controlo de infestações, reactivo e programado, que a Entidade Gestora do Estabelecimento se obriga a prestar, directa ou indirectamente, abrange todas as áreas, interiores e exteriores, do Hospital de Vila Franca de Xira.

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.

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, devendo reflectir as boas práticas do sector.

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.^a do Contrato de Gestão.

7. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS

7.1. A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se, a que, de acordo com as exigências da legislação aplicável, 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 Vila Franca de Xira, 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 respeite 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 2.ª 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, e pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 183/2009, de 15 de Junho (rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 74/2009, de 9 de Outubro);
 - 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 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.^a 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 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 dispositivos médicos 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, deve promover, no Estabelecimento Hospitalar, as acções necessárias à correcta circulação e manipulação dos dispositivos médicos 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 145/2009, de 17 de Junho, com as alterações introduzidas pela Declaração de Rectificação n.º 60-A/2009, de 14 de Agosto 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, com as alterações introduzidas Declaração de Rectificação n.º 2-B/2003, de 31 de Março 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 infeções e de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho.
- 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.^a do Contrato de Gestão.

9. SERVIÇO DE TRANSPORTE DE UTENTES

- 9.1. A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se, nos termos em que fica adstrita por força do Contrato de Gestão a realizar este serviço de apoio, a que o serviço de transporte de Utentes a prestar, directa ou indirectamente, proporcione o transporte de elevada qualidade, nos termos da Cláusula 77.^a do Contrato de Gestão, devendo reflectir as boas práticas do sector e o respeito pelos requisitos legais aplicáveis, 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 infecções.
- 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 n.º 38/92, de 28 de Março;
 - b) Lei n.º 12/97, de 21 de Maio;
 - c) Portaria n.º 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.^a 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 à sua reintegração social após a 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 acções 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 de Vila Franca de Xira.

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.