

[illegible]

O atendimento de grupo é realizado normalmente pela psicologia, no ambulatório. Os atendimentos em grupo para a internação são somados junto à produtividades. Apenas o da Odontologia é analisado em separado.

No mês de outubro o número de atendimentos em grupo foi maior, porque houve a necessidade de realização de amis grupos para atender a necessidade dos pacientes.

Com relação aos grupos de Terapia Ocupacional e Serviço social, não é uma prática da unidade, esses ocorrem quando tem necessidades específicas dos pacientes.

Com relação à Odontologia, o serviço foi implantado na unidade no mês de novembro, sendo realizado apenas para os pacientes internados.

4. PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS DA OUVIDORIA												
Usuários	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Percentual de resolução de queixas da Ouvidoria	100%	100%	100%	100%	100%	95%	73%	85,44%	98,80%	96,77%	99,48%	92,93%
5. PERCENTUAL DE APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO												
Percentual de aplicação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Ambulatório	18,50%	12,40%	18,50%	10,70%	10,60%	11,30%	14,10%	10,81%	14%	8,74%	11,46%	6,99%
Internação	37,65%	60,10%	75,60%	75,60%	47,10%	43,70%	60,80%	50,62%	8,74%	44,59%	53,95%	61,39%
6. PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO												
Percentual de Satisfação do Usuário	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Taxa do mês	96%	94%	96%	97%	98,50%	94%	95%	97%	95%	96,00%	95%	98%
7. DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE IRAS												
Densidade de Incidência de Iras	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Taxa do mês	0%	0,37%	0%	1%	0,90%	0%	0,31%	0,31%	0,67%	0%	0%	0,31%
8. INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS												
Incidência Global de Iras	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Taxa do mês	0%	1,3%	0%	3,5%	3,5%	0,00%	1,60%	1,4%	2,94%	0%	0%	1,75%
9. NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS ADVERSOS												
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Falhas relacionadas a medicamentos	5	4	3	0	1	2	4	2	1	2	0	2
Falhas na identificação do paciente	5	8	3	7	0	1	0	2	1	1	0	0
Quedas	4	5	4	3	3	1	4	5	4	0	2	7
Falhas na comunicação	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agressão	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Outros	3	4	3	0	3	2	12	13	2	0	2	6
Total	18	21	17	10	7	6	20	23	8	3	4	16