Proxy Telephone Interview Script  
for the Home Health Care CAHPS Survey in Russian

PROXY IDЕсть ли в доме член семьи или друг, кто был бы знаком с качеством услуг по уходу, предоставляемых [SAMPLE MEMBER’S NAME]?

PROBE TO FIND OUT IF PERSON IS AVAILABLE IN HOUSEHOLD TO DO INTERVIEW.

1. ДА Instructions: [GO TO PROXY\_INTRO]
2. НЕТ Instructions: [COLLECT NAME AND TELEPHONE NUMBER OF PROXY AND SET A CALLBACK, OR IF NO PROXY EXISTS, GO TO Q\_END AND CODE AS MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE]

IF ASKED WHO IS CALLING:  
Это [INTERVIEWER NAME] из [ORGANIZATION]. Я бы хотел (-а) поговорить с кем-нибудь, кто располагает информацией о здоровье [SAMPLE MEMBER NAME] и качестве оказываемых услуг по уходу для опроса, проводимого [ORGANIZATION], о качестве услуг по домашнему медицинскому уходу.

PROXY\_INTRO [Здравствуйте! Это {INTERVIEWER NAME }. Я звоню от лица {HOME HEALTH AGENCY}]. Эта организация участвует в национальном опросе о качестве услуг, предоставляемых агентствами по медицинскому уходу на дому. Результаты опроса помогут другим людям выбрать подходящее агентство, оказывающее услуги медицинского ухода на дому.

Участие [SAMPLE MEMBER NAME] в этом опросе является добровольным. Опрос займет примерно 12 минут, и этот звонок может быть записан или прослушан с целью повышения качества обслуживания.

**NOTE: THE LENGTH OF THE INTERVIEW WILL DEPEND ON WHETHER THE HHA ADDS SUPPLEMENTAL QUESTIONS TO ITS HOME HEALTH CARE CAHPS SURVEY.**

INTRO3 INTRO3 AND INTRO4 USED ONLY IF CALLING PROXY BACK TO COMPLETE A SURVEY THAT WAS BEGUN IN A PREVIOUS CALL. NOTE THAT THE PROXY MUST HAVE ANSWERED AT LEAST ONE QUESTION IN THE SURVEY IN A PRECEDING CALL.

Здравствуйте, могу я поговорить с [PROXY NAME]?

IF ASKED WHO IS CALLING:  
Это [INTERVIEWER NAME] Я звоню от лица [VENDOR]. Я хотел {хотела if a female interviewer} бы поговорить с [PROXY NAME] по поводу опроса о медицинском уходе.

1. YES, PROXY IS AVAILABLE AND ON PHONE NOW Instructions: [GO TO INTRO4]
2. NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW Instructions: [SET CALLBACK]
3. NO [REFUSAL] Instructions: [GO TO Q\_REF SCREEN]

INTRO4 Здравствуйте, я звоню продолжить опрос о медицинском уходе предоставленном [SAMPLE MEMBER NAME] [HOME HEALTH AGENCY]. который мы начали в предыдущем звонке. Я хотел {хотела if a female interviewer} бы продолжить опрос.

1. CONTINUE WITH INTERVIEW AT FIRST UNANSWERED QUESTION
2. NO, NOT RIGHT NOW Instructions: [SET CALLBACK]
3. NO [REFUSAL] Instructions: [GO TO Q\_REF SCREEN]
4. Согласно нашим данным [SAMPLE MEMBER NAME] пользовался (‑лась) услугами домашнего медицинского ухода агентства [HOME HEALTH AGENCY]. Это так?
5. ДА Instructions:[GO TO Q2\_INTRO]
6. НЕТ Instructions:[GO TO Q\_INELIG]

M MISSING/DK Instructions: [GO TO Q\_INELIG]

Q2\_INTRO Когда Вы будете отвечать на вопросы, всегда думайте только об услугах этого агентства, предоставляемых [SAMPLE MEMBER NAME]. Пожалуйста, постарайтесь как можно точнее ответить на вопросы с точки зрения [SAMPLE MEMBER NAME]. Если необходимо, Вы можете отвечать на вопросы с точки зрения члена семьи или лица, ухаживающего за [SAMPLE MEMBER NAME].

1. Когда [SAMPLE MEMBER NAME] начал (-а) пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, рассказал ли [ему/ей] кто-либо из агентства о характере ухода и услугах, которые будут [ему/ей] предоставляться?
2. ДА
3. НЕТ
4. Я НЕ ПОМНЮ

M MISSING/DK

1. Когда [SAMPLE MEMBER NAME] начал (-а) пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, **рассказал ли [ему/ей]** кто-либо из агентства о том, как обустроить свой дом, чтобы [он/она] могли безопасно в нем передвигаться?
2. ДА
3. НЕТ
4. Я НЕ ПОМНЮ

M MISSING/DK

1. Когда [SAMPLE MEMBER NAME] начал (-а) пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, спрашивал ли [его/ее] кто-либо из агентства о **рецептурных и нерецептурных препаратах**, которые [он/она] принимали?
2. ДА
3. НЕТ
4. Я НЕ ПОМНЮ

M MISSING/DK

1. Когда [SAMPLE MEMBER NAME] начал (-а) пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, просил ли [его/ее] кто-либо из агентства **показать** ему/ей все рецептурные и нерецептурные препараты, которые [он/она] принимает?
2. ДА
3. НЕТ
4. Я НЕ ПОМНЮ

M MISSING/DK

Q6\_INTRO Следующие вопросы относятся к различным сотрудникам [HOME HEALTH AGENCY], предоставлявшим уход [SAMPLE MEMBER NAME] за последние 2 месяца. В своих ответах не ссылайтесь на сотрудников другого агентства, предоставлявших услуги по уходу [SAMPLE MEMBER NAME]. В своих ответах не ссылайтесь на членов семьи или друзей, предоставлявшим ему/ей уход.

1. За последние 2 месяца являлся ли кто-либо из сотрудников этого агентства, оказывающих уход за [SAMPLE MEMBER NAME], медсестрой или медбратом?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца являлся ли кто-либо из сотрудников этого агентства, оказывающих уход за [SAMPLE MEMBER NAME], физиотерапевтом, специалистом по трудотерапии или логопедом?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца являлся ли кто-либо из сотрудников этого агентства, оказывающих уход за [SAMPLE MEMBER NAME], помощником по домашнем уходу или личным помощником?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, оказывающие уход, были хорошо проинформированы о необходимом для [SAMPLE MEMBER NAME] уходе и лечении?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто,
5. всегда, или
6. за [SAMPLE MEMBER NAME] ухаживал всего один сотрудник за последние 2 месяца?

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца разговаривал(-а) ли [SAMPLE MEMBER NAME] с ухаживающим за [SAMPLE MEMBER NAME] сотрудником из этого агентства о боли?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца начал(-а) ли [SAMPLE MEMBER NAME] принимать новые рецептурные препараты или сменил(-а) препараты, которые [он/она] принимал(-а)?
2. ДА
3. НЕТ Instructions:[GO TO Q15]

M MISSING/DK Instructions:[GO TO Q15]

1. За последние 2 месяца объясняли ли сотрудники этого агентства [SAMPLE MEMBER NAME] **причину** перехода на новые препараты или смены рецептурных препаратов?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца объяснили ли сотрудники этого агентства [SAMPLE MEMBER NAME], **когда** необходимо принимать эти препараты?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца рассказывали ли сотрудники этого агентства [SAMPLE MEMBER NAME] о **побочных эффектах** этих препаратов?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, осуществляющие уход, информировали [SAMPLE MEMBER NAME] о том, когда они приедут домой к [нему/ней]?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто, или
5. всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, осуществляющие уход, максимально деликатно обращались с [SAMPLE MEMBER NAME]?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто, или
5. всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, осуществляющие уход, объясняли все простым и понятным   
   языком?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто, или
5. всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, осуществляющие уход, внимательно выслушивали [SAMPLE MEMBER NAME]?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто, или
5. всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, осуществляющие уход, обращались с [SAMPLE MEMBER NAME] вежливо и с уважением?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто, или
5. всегда?

M MISSING/DK

Q20\_INTRO Мы бы хотели узнать, как [SAMPLE MEMBER NAME] оценил(-а) бы услуги по уходу, предоставляемые сотрудниками этого агентства. Пожалуйста, постарайтесь как можно точнее ответить на вопросы с точки зрения [SAMPLE MEMBER NAME]. Если необходимо, Вы можете отвечать на вопросы с точки зрения члена семьи или лица, ухаживающего за [SAMPLE MEMBER NAME].

1. По шкале от 0 до 10, где 0 означает наихудшее качество услуг по домашнему медицинскому уходу, а 10 — наилучшее качество услуг, как бы [SAMPLE MEMBER NAME] оценил(-а) качество услуг по уходу, предоставляемых сотрудниками этого агентства?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

00 0 Наихудшее качество услуг по домашнему медицинскому уходу

01 1

02 2

03 3

04 4

05 5

06 6

07 7

08 8

09 9

10 10 Наилучшее качество услуг по домашнему медицинскому уходу

M MISSING/DK

Q21\_INTRO Следующие вопросы относятся к офису [HOME HEALTH AGENCY].

1. За последние 2 месяца ухода обращался (-лась) ли [SAMPLE MEMBER NAME] в **офис** за помощью или консультацией?
2. ДА
3. НЕТ Instructions:[GO TO Q24]

M MISSING/DK Instructions:[GO TO Q24]

1. За последние 2 месяца ухода когда [SAMPLE MEMBER NAME] обращался (-лась) в офис агентства, удалось ли [ему/ей] получить необходимую помощь или консультацию?
2. ДА
3. НЕТ Instructions:[GO TO Q24]

M MISSING/DK Instructions:[GO TO Q24]

1. Когда [SAMPLE MEMBER NAME] обратился (-лась) в офис агентства, как быстро [ему/ей] была оказана необходимая помощь или предоставлена консультация?
2. В тот же день,
3. через 1-5 дней,
4. через 6-14 дней, или
5. более чем через 14 дней?

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца ухода возникали ли у [SAMPLE MEMBER NAME] проблемы с услугами по уходу, предоставляемыми этим агентством?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. Порекомендовал(-а) бы [SAMPLE MEMBER NAME] это агентство членам своей семьи или друзьям, если бы они нуждались в домашнем медицинском уходе?
2. Определенно нет,
3. скорее всего, нет,
4. возможно, или
5. определенно да?

M MISSING/DK

Q26\_INTRO Этот последний раздел вопросов предназначен для получения личной информации о [SAMPLE MEMBER NAME]. Пожалуйста, выслушайте все варианты ответов, прежде чем сделать выбор.

1. В общих словах, как бы [SAMPLE MEMBER NAME] оценил (-а) свое состояние здоровья? Можно ли его описать как
2. отличное,
3. очень хорошее,
4. хорошее,
5. нормальное, или
6. плохое?

M MISSING/DK

1. В общих словах, как бы [SAMPLE MEMBER NAME] оценил (-а) свое умственное или эмоциональное здоровье? Можно ли его описать как
2. отличное,
3. очень хорошее,
4. хорошее,
5. нормальное, или
6. плохое?

M MISSING/DK

1. Проживает ли [SAMPLE MEMBER NAME] один (одна)?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. Каков уровень образования [SAMPLE MEMBER NAME]?
2. 8 классов или меньше,
3. среднее образование без выпуска,
4. диплом об общем среднем образовании,
5. несколько курсов ВУЗа или диплом выпускника 2-летней программы,
6. диплом о высшем образовании, или
7. аспирантура и выше

M MISSING/DK

1. [SAMPLE MEMBER NAME] латиноамериканского происхождения?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. К какой расе принадлежит [SAMPLE MEMBER NAME]? Вы можете выбрать один или несколько следующих вариантов. Он/она
2. коренной житель (-ница) Америки или Аляски
3. азиатского происхождения
4. темнокожий (-ая) или афроамериканец (-ка)
5. уроженец (-ка) Гавайских островов или других тихоокеанских островов
6. белый (-ая)?

M MISSING/DK

1. На каком языке [SAMPLE MEMBER NAME] обычно разговаривает дома?
2. На английском, Instructions:[GO TO Q\_END]
3. на испанском или, или Instructions:[GO TO Q\_END]
4. на другом языке? Instructions: [GO TO Q32A]

M MISSING/DK Instructions:[GO TO Q\_END]

Q32A На каком еще языке [SAMPLE MEMBER NAME] разговаривает дома? (ENTER RESPONSE BELOW).

{ALLOW UP TO 50 CHARACTERS }

M MISSING/DK

Q\_END У меня больше к Вам нет вопросов. Спасибо Вам за Ваше время. До свидания!

INELIGIBLE SCREEN:

Q\_INELIG Спасибо Вам за Ваше время. До свидания!

REFUSAL SCREEN:

Q\_REF Спасибо Вам за Ваше время. До свидания!