

**LỜI VĂN PHÒNG VẤN QUA ĐIỆN THOẠI  
CHO CUỘC KHẢO SÁT CAHPS VỀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA**

PROXY ID Có người nào, thí dụ như người thân hay bạn bè, biết về những trải nghiệm của [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] khi được chăm sóc sức khỏe không?

HỎI THỬ XEM CÓ NGƯỜI ĐÓ TRONG GIA HỘ KHÔNG ĐỂ XIN PHÒNG VẤN.

- 1 CÓ → [CHUYỂN SANG PROXY\_INTRO]
- 2 KHÔNG → [GHI TÊN VÀ SỐ ĐIỆN THOẠI CỦA NGƯỜI THAY MẶT RỒI HẸN GỌI LẠI, HOẶC NẾU KHÔNG CÓ NGƯỜI THAY MẶT THÌ CHUYỂN SANG Q\_END VÀ GHI LÀ TÌNH TRẠNG TINH THẦN/THỂ CHẤT KHÔNG CHO PHÉP TRẢ LỜI]

NẾU HỎI AI GỌI ĐẾN:

Tôi là [TÊN NGƯỜI PHÒNG VẤN], gọi từ [TỔ CHỨC]. Xin cho phép gặp người nào biết nhiều về tình trạng sức khỏe và quá trình chăm sóc sức khỏe của [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] để tham gia một cuộc nghiên cứu do [TỔ CHỨC] thực hiện về vấn đề chăm sóc sức khỏe.

PROXY\_INTRO [Xin chào. Tôi là {TÊN NGƯỜI PHÒNG VẤN}, và gọi trên danh nghĩa {CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA}]. [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA] đang tham gia vào một cuộc khảo sát về các dịch vụ chăm sóc mà bệnh nhân nhận từ các cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia. Khảo sát này là một phần của chương trình toàn quốc nhằm đo lường phẩm chất chăm sóc từ các cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia. Mọi người sẽ dựa trên kết quả khảo sát này để chọn cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia.

Tham gia vào cuộc khảo sát này là điều hoàn toàn tự nguyện, và sẽ không ảnh hưởng đến việc chăm sóc sức khỏe cho [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] hoặc bất cứ quyền lợi nào của người đó. Cần khoảng 12 phút thì mới phỏng vấn xong. Lần gọi này có thể được kiểm tra hay ghi âm cho mục đích cải tiến phẩm chất.

**LƯU Ý: THỜI GIAN PHÒNG VẤN CÒN TÙY VÀO HHA CÓ THÊM CÂU HỎI BỔ TÚC VÀO BẢN KHẢO SÁT CAHPS VỀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA HAY KHÔNG.**

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.

Xin chào, tôi có thể nói chuyện với [PROXY NAME]?

IF ASKED WHO IS CALLING:

Tôi là [INTERVIEWER NAME] gọi từ [VENDOR]. Tôi muốn nói chuyện với [PROXY NAME] về một nghiên cứu về chăm sóc sức khỏe.

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

INTRO4 Xin chào, tôi gọi để tiếp tục cuộc khảo sát mà chúng tôi đã bắt đầu trong một lần gọi trước, liên quan đến sự chăm sóc mà [SAMPLE MEMBER NAME] nhận được từ [HOME HEALTH AGENCY]. Tôi muốn tiếp tục cuộc phỏng vấn ngay bây giờ.

- 1 CONTINUE WITH INTERVIEW AT FIRST UNANSWERED QUESTION
- 2 NO, NOT RIGHT NOW → [SET CALLBACK]
- 3 NO [REFUSAL] → [GO TO Q\_REF SCREEN]

Q1. Hồ sơ của chúng tôi cho thấy [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] nhận được dịch vụ chăm sóc từ cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA]. Có đúng như vậy không?

- 1 CÓ → [CHUYỂN SANG Q2\_INTRO]
- 2 KHÔNG → [CHUYỂN SANG Q\_INELIG]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q\_INELIG]

Q2\_INTRO Khi quý vị trả lời các câu hỏi trong khảo sát này thì chỉ nên nhớ về những điều [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] đã trải qua với cơ quan này. Nên cố gắng trả lời câu hỏi sao cho gần đúng nhất với quan điểm của [TÊN BỆNH NHÂN MẪU]. Nếu cần thiết, quý vị có thể trả lời câu hỏi theo quan điểm của người trong gia đình hoặc người đang trông nom săn sóc cho [TÊN BỆNH NHÂN MẪU].

Q2. Trong lần đầu tiên [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan cho biết bệnh nhân sẽ nhận những chăm sóc và dịch vụ nào không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q3. Trong lần đầu tiên [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan **bàn với bệnh nhân** về cách sắp xếp lại nhà cửa để bệnh nhân có thể đi lại an toàn hay không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q4. Khi [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] bắt đầu được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan bàn với bệnh nhân về mọi loại **thuốc mua theo toa và mua tự do** mà bệnh nhân đang dùng không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q5. Khi [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] bắt đầu được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan yêu cầu cho **xem** mọi loại thuốc theo toa và mua tự do mà bệnh nhân đang dùng không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q6\_INTRO Kế tiếp là các câu hỏi về mọi nhân viên của [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA] đã từng chăm sóc [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] trong 2 tháng vừa qua. Đừng gộp chung phần chăm sóc mà nhân viên của cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia khác thực hiện cho [TÊN BỆNH NHÂN MẪU]. Đừng gộp chung phần chăm sóc mà gia đình hay bạn bè thực hiện cho bệnh nhân.

Q6. Trong 2 tháng chăm sóc [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] vừa qua, có người chăm sóc sức khỏe tại gia nào từ cơ quan này là y tá không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q7. Trong 2 tháng chăm sóc [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] vừa qua, có người chăm sóc sức khỏe tại gia nào từ cơ quan này là chuyên viên trị liệu vật lý, trị liệu phục hồi các kỹ năng thường ngày, hoặc trị liệu âm ngữ không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q8. Trong 2 tháng chăm sóc [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] vừa qua, có người chăm sóc sức khỏe tại gia nào từ cơ quan này là trợ tá chăm sóc riêng hay chăm sóc sức khỏe tại gia không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q9. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, những người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên tỏ vẻ hiểu biết và cập nhật thông tin về mọi hoạt động chăm sóc hay điều trị cho [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] tại nhà không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi,
- 4 Luôn luôn, hoặc
- 5 [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] chỉ có một người chăm sóc sức khỏe trong 2 tháng chăm sóc vừa qua?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q10. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] và người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn về cơn đau không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q11. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] có dùng bất cứ loại thuốc mới nào theo toa hoặc thay đổi bất kỳ loại thuốc nào đang dùng không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG → [CHUYỂN SANG Q15]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q15]

Q12. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn với [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] về **mục đích** dùng thuốc mới theo toa hoặc thay đổi thuốc theo toa không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q13. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn với [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] về **lúc nào** nên dùng các loại thuốc đó không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q14. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn với [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] về những **phản ứng phụ** của các loại thuốc đó không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q15. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên báo cho [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] biết về lúc nào họ sẽ đến nhà không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q16. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên đối xử nhẹ nhàng êm dịu với [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q17. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên giải thích mọi điều theo cách dễ hiểu đối với không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q18. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên chăm chú lắng nghe [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q19. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên đối xử nhã nhặn và tôn trọng [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q20\_INTRO Chúng tôi muốn biết đánh giá của [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] về công việc chăm sóc của những người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này. Nên cố gắng trả lời câu hỏi sao cho gần đúng nhất với quan điểm của [TÊN BỆNH NHÂN MẪU]. Nếu cần thiết, quý vị có thể trả lời câu hỏi theo quan điểm của người trong gia đình hoặc người đang trông nom săn sóc cho [TÊN BỆNH NHÂN MẪU].

Q20. Tính theo thang điểm từ 0 tới 10, trong đó 0 là chăm sóc sức khỏe tại gia tệ nhất và 10 là chăm sóc sức khỏe tại gia tốt nhất, [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] sẽ dùng số mấy để đánh giá công việc chăm sóc của người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này?

CHỈ ĐỌC CÁC LỰA CHỌN TRẢ LỜI KHI CẦN THIẾT

- 00 0 Chăm sóc sức khỏe tại gia tệ nhất
- 01 1
- 02 2
- 03 3
- 04 4
- 05 5
- 06 6
- 07 7
- 08 8
- 09 9
- 10 10 Chăm sóc sức khỏe tại gia tốt nhất

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q21\_INTRO Kế tiếp là các câu hỏi về văn phòng của [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA].

Q21. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] có liên lạc với **văn phòng** của cơ quan này để được giúp đỡ hoặc khuyên bảo không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG → [CHUYỂN SANG Q24]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q24]

Q22. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, khi liên lạc với văn phòng của cơ quan này, [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] có được giúp đỡ hoặc khuyên bảo đúng như mình cần không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG → [CHUYỂN SANG Q24]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q24]

Q23. Khi [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] liên lạc với văn phòng của cơ quan này thì phải chờ bao lâu mới có được người giúp đỡ hoặc khuyên bảo những điều họ cần? Có thể nói là...

- 1 Trong cùng ngày,
- 2 1 đến 5 ngày,
- 3 6 đến 14 ngày, hoặc
- 4 Nhiều hơn 14 ngày?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q24. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] có bất cứ vấn đề rắc rối nào với sự chăm sóc nhận được qua cơ quan này không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT



Q25. Nếu gia đình hay bạn bè cần chăm sóc sức khỏe tại gia thì [TÊN BỆNH NHÂN MÃU] có khuyến họ sử dụng dịch vụ của cơ quan này không? Có thể nói là...

- 1 Chắc chắn là không,
- 2 Có lẽ là không,
- 3 Có lẽ là có, hoặc
- 4 Chắc chắn là có?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q26\_INTRO Cuối cùng là loạt câu hỏi thu thập thông tin về [TÊN BỆNH NHÂN MÃU]. Xin hãy nghe hết mọi câu trả lời rồi mới cho biết lựa chọn.

Q26. Nói chung [TÊN BỆNH NHÂN MÃU] đánh giá tình hình sức khỏe tổng quát của mình ra sao? Có thể nói là...

- 1 Tuyệt vời,
- 2 Rất tốt,
- 3 Tốt,
- 4 Tạm được, hoặc
- 5 Rất tệ?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q27. Nói chung [TÊN BỆNH NHÂN MÃU] đánh giá tình hình sức khỏe tinh thần hoặc tâm trạng tổng quát của mình ra sao? Có thể nói là...

- 1 Tuyệt vời,
- 2 Rất tốt,
- 3 Tốt,
- 4 Tạm được, hoặc
- 5 Rất tệ?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q28. Có phải [TÊN BỆNH NHÂN MÃU] sống riêng một mình không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q29. [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] đã học hết cấp bậc hay năm học cao nhất nào tại trường? Có thể nói là...

- 1 Lớp 8 trở xuống,
- 2 Học vài năm trung học, nhưng chưa tốt nghiệp,
- 3 Tốt nghiệp trung học hoặc có GED (Chứng Chỉ Tương Đương),
- 4 Học vài năm đại học hoặc có bằng cấp 2 năm,
- 5 Tốt nghiệp đại học 4 năm, hoặc
- 6 Cao hơn trình độ đại học 4 năm?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q30. Có phải [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] có nguồn gốc Tây Bồ Nha hoặc La Tinh?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q31. [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] thuộc sắc tộc nào? Có thể chọn một hoặc nhiều câu sau đây. Có phải người đó là....

- 1 Da Trắng
- 2 Da Đen hay Mỹ gốc Phi Châu
- 3 Á Châu
- 4 Thổ Dân Hạ Uy Di hay Hải Đảo Thái Bình Dương khác
- 5 Mỹ Da Đỏ hay Dân Bản Xứ Alaska

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q32. [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] thường nói thứ tiếng nào khi ở nhà?

- 1 Tiếng Anh, → [CHUYỂN SANG Q\_END]
- 2 Tiếng Tây Ban Nha, hoặc → [CHUYỂN SANG Q\_END]
- 3 Ngôn ngữ khác? → [CHUYỂN SANG Q32A]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q\_END]

Q32A [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] cũng thường nói thứ tiếng nào nữa khi ở nhà? (GHI CÂU TRẢ LỜI BÊN DƯỚI).

{CHO PHÉP DÙNG TỐI ĐA 50 KÝ TỰ}

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q\_END            Đó là tất cả những câu hỏi của chúng tôi. Xin cảm ơn quý vị đã dành chút thì giờ để tham gia cuộc khảo sát này. Xin chào quý vị!

MÀN ẢNH KHÔNG ĐỦ TIÊU CHUẨN:

Q\_INELIG        Xin cảm ơn quý vị đã dành chút thì giờ để tham gia cuộc khảo sát này. Xin chào quý vị!

MÀN ẢNH TỪ CHỐI:

Q\_REF            Xin cảm ơn quý vị đã dành chút thì giờ để tham gia cuộc khảo sát này. Xin chào quý vị!