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

INTRO1 Здравствуйте! Я могу поговорить с [SAMPLE MEMBER’S NAME]?

1. ДА  [GO TO INTRO2]
2. НЕТ, ОН/ОНА НЕ МОЖЕТ СЕЙЧАС ПОДОЙТИ К ТЕЛЕФОНУ [SET CALLBACK]
3. НЕТ [REFUSAL]  [GO TO TERMINATE SCREEN]
4. MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE [GO TO PROXY SCRIPT]

M MISSING/DK

IF ASKED WHO IS CALLING:
Это [INTERVIEWER NAME] из [ORGANIZATION]. Я хотел (-а) бы поговорить с [SAMPLE MEMBER’S NAME] об исследовании в области услуг здравоохранения.

IF PERSON ON PHONE VOLUNTEERS THEY ARE SAMPLE MEMBER’S PARTNER, CHILD, PARENT, SIBLING, GRANDCHILD, OR POWER OF ATTORNEY AND THEY ASK WHY WE ARE CALLING:

Я хотел(-а) бы поговорить с [SAMPLE MEMBER’S NAME] об удовлетворенности качеством услуг по медицинскому уходу на дому, которые были предоставлены агентством [HOME HEALTH AGENCY].

INTRO2 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.

Ваше участие 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 SAMPLE MEMBER BACK TO COMPLETE A SURVEY THAT WAS BEGUN IN A PREVIOUS CALL. NOTE THAT THE SAMPLE MEMBER MUST HAVE ANSWERED AT LEAST ONE QUESTION IN THE SURVEY IN A PRECEDING CALL.

Здравствуйте, могу я поговорить с [SAMPLE MEMBER’S NAME]?

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

1. YES, SAMPLE MEMBER 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]
4. MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE  [GO TO PROXY SCRIPT]

INTRO4 Здравствуйте, я звоню продолжить опрос о медицинском уходе предоставленном Вам [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  [SET CALLBACK]
3. NO [REFUSAL]  [GO TO Q\_REF SCREEN]
4. Согласно нашим данным Вы пользовались услугами домашнего медицинского ухода агентства [HOME HEALTH AGENCY]. Это так?
5. ДА [GO TO Q2\_INTRO]
6. НЕТ [GO TO Q\_INELIG]

M MISSING/DK [GO TO Q\_INELIG]

Q2\_INTRO Когда Вы будете отвечать на вопросы, всегда думайте только об услугах этого агентства.

1. Когда Вы начали пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, рассказал ли Вам кто-либо из агентства о характере ухода и услугах, которые будут Вам предоставляться?
2. ДА
3. НЕТ
4. Я НЕ ПОМНЮ

M MISSING/DK

1. Когда Вы начали пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, **рассказал ли Вам** кто-либо из агентства о том, как обустроить свой дом, чтобы Вы могли безопасно в нем передвигаться?
2. ДА
3. НЕТ
4. Я НЕ ПОМНЮ

M MISSING/DK

1. Когда Вы начали пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, спрашивал ли Вас кто-либо из агентства о **рецептурных и нерецептурных препаратах,** которые Вы принимали?
2. ДА
3. НЕТ
4. Я НЕ ПОМНЮ

M MISSING/DK

1. Когда Вы начали пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, просил ли Вас кто-либо из агентства **показать** ему/ей все рецептурные и нерецептурные препараты, которые Вы принимали?
2. ДА
3. НЕТ
4. Я НЕ ПОМНЮ

M MISSING/DK

Q6\_INTRO Следующие вопросы относятся к различным сотрудникам [HOME HEALTH AGENCY], предоставлявшим Вам уход за последние 2 месяца. В своих ответах не ссылайтесь на сотрудников другого агентства. В своих ответах не ссылайтесь на членов семьи или друзей.

1. За последние 2 месяца являлся ли один из сотрудников этого агентства, оказывающих уход, медсестрой или медбратом?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца являлся ли один из сотрудников этого агентства, оказывающих уход, физиотерапевтом, специалистом по трудотерапии или логопедом?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца являлся ли один из сотрудников этого агентства, оказывающих уход, 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 Вас уходе и лечении?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто,
5. всегда, или
6. за Вами ухаживал всего один сотрудник за последние 2 месяца?

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца разговаривали ли Вы с ухаживающим за Вами сотрудником из этого агентства о боли?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца начали ли Вы принимать новые рецептурные препараты или сменили препараты, которые принимали?
2. ДА
3. НЕТ [GO TO Q15]

M MISSING/DK  [GO TO Q15]

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

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца объяснили ли Вам сотрудники этого агентства, **когда** необходимо принимать эти препараты?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца рассказывали ли Вам сотрудники этого агентства о **побочных эффектах** этих препаратов?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, осуществляющие за Вами уход, информировали Вас о том, когда они приедут к Вам домой?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто, или
5. всегда?

M MISSING/DK

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

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, осуществляющие за Вами уход, объясняли Вам 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 за Вами уход, внимательно Вас выслушивали?
2. Никогда,
3. иногда,
4. часто, или
5. всегда?

M MISSING/DK

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

M MISSING/DK

Q20\_INTRO Мы бы хотели узнать, как Вы оцените услуги по уходу, предоставляемые сотрудниками этого агентства.

1. По шкале от 0 до 10, где 0 означает наихудшее качество услуг по домашнему медицинскому уходу, а 10 — наилучшее качество услуг, как бы Вы оценили 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 обращались ли Вы в **офис** за помощью или консультацией?
2. ДА
3. НЕТ [GO TO Q24]]

M MISSING/DK  [GO TO Q24]]

1. За последние 2 месяца ухода когда Вы обращались в офис агентства, удалось ли Вам получить необходимую помощь или консультацию?
2. ДА
3. НЕТ [GO TO Q24]

M MISSING/DK  [GO TO Q24]

1. Когда Вы обратились в офис агентства, как быстро Вам 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 Вас проблемы с услугами по уходу, предоставляемыми этим агентством?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. Вы бы порекомендовали 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 Вас. Пожалуйста, выслушайте все варианты ответов, прежде чем сделать выбор.

1. В общих словах, как бы Вы оценили 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 Вы оценили 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. Вы проживаете один (одна)?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. Каков Ваш уровень образования?
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 или выше

M MISSING/DK

1. Вы латиноамериканского происхождения?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. К какой расе Вы принадлежите? Вы можете выбрать один или несколько следующих вариантов. Вы
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, или
6. белый (-ая)?

M MISSING/DK

1. На каком языке Вы обычно разговариваете дома?
2. На английском [GO TO Q\_END]
3. на испанском или [GO TO Q\_END]
4. на другом языке?  [GO TO 32A]

M MISSING/DK [GO TO Q\_END]

Q32А На каком еще языке Вы разговариваете 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!