

# CAHPS Hospice Survey Telephone Script (Russian)

## Overview

This telephone interview script is provided to assist interviewers while attempting to reach the caregiver of the sampled decedent. The script explains the purpose of the survey and confirms necessary information about the caregiver and decedent.

## General Interviewing Conventions and Instructions

- The telephone introduction script must be read verbatim
- All text that appears in lowercase letters must be read out loud
- Text in UPPERCASE letters must not be read out loud
  - YES and NO response options are only to be read if necessary
    - Any alternative positive or negative response will be accepted

*Note: It is not permissible to **capitalize** underlined content, as text that appears in uppercase letters throughout the CATI script must not be read out loud. Survey vendors are permitted to emphasize underlined content in a different manner if underlining is not a viable option, such as placing quotes (“”) or asterisks (\*\*) around the text to be emphasized or italicizing the emphasized words.*

- All questions and all answer categories must be read exactly as they are worded
  - During the course of the survey, use of neutral acknowledgment words such as the following is permitted:
    - Thank you
    - Alright
    - Okay
    - I understand, or I see
    - Yes, Ma’am
    - Yes, Sir
  - During the course of the survey, if the caregiver mentions the decedent by “he or him” or “she or her,” the interviewer may use that pronoun during the interview rather than the required “him or her” or “he or she”
- The script must be read from the interviewer screens (reciting the survey from memory can lead to unnecessary errors and missed updates to the scripts)
- The pace of the CAHPS Hospice Survey interview should be adjusted to be conducive to the needs of the respondent
- No changes are permitted to the order of the question and answer categories for the “Core,” “About Your Family Member” and “About You” CAHPS Hospice Survey questions
  - The first forty “Core” questions must remain together
  - The three “About Your Family Member” questions must remain together
  - The four “About You” questions must remain together
- All transitional statements must be read
- Text that is underlined must be emphasized
- Characters in < > must not be read

- [Square brackets] are used to show programming instructions that must not actually appear on electronic telephone interviewing system screens
- **Only one language (i.e., English, Spanish, or Russian) can appear on the electronic interviewing system screen**
- MISSING/DON'T KNOW (DK) is a valid response option for each item in the electronic telephone interviewing system scripts. This allows the telephone interviewer to go to the next question if a caregiver is unable to provide a response for a given question (or refuses to provide a response). In the survey file layouts, a value of "MISSING/DK" is coded as "M – Missing/Don't Know."
- Skip patterns should be programmed into the electronic telephone interviewing system
  - Appropriately skipped questions should be coded as "88 – Not Applicable." For example, if a caregiver answers "No" to Question 4 of the CAHPS Hospice Survey, the program should skip Question 5, and go to Question 6. Question 5 must then be coded as "88 – Not Applicable." Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.
  - When a response to a screener question is not obtained, the screener question and any questions in the skip pattern should be coded as "M – Missing/Don't Know." For example, if the caregiver does not provide an answer to Question 4 of the CAHPS Hospice Survey and the interviewer selects "MISSING/DK" to Question 4, then the telephone interviewing system should be programmed to skip Question 5, and go to Question 6. Question 5 must then be coded as "M – Missing/Don't Know." Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.

## INITIATING CONTACT - НАЧАЛО КОНТАКТА

**START (НАЧАЛО):** Алло, меня зовут [INTERVIEWER NAME]. могу ли я поговорить с [SAMPLED CAREGIVER NAME]?

- <1> ДА [GO TO INTRO]
- <2> ДА, респондент является другим членом семьи [GO TO CONFIRMATION]
- <3> ВЫЯВЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ ЛИЦА, ЗАМЕЩАЮЩЕГО РАБОТНИКА ПО УХОДУ [COLLECT PROXY INFORMATION THEN RETURN TO INTRO]
- <4> НЕТ, ОТКАЗ [GO TO REFUSAL]
- <5> НЕТ, ЕГО/ЕЁ СЕЙЧАС НЕТ [SET CALLBACK]
- <6> УЖЕ ОТПРАВИЛ ЗАПОЛНЕННУЮ АНКЕТУ ПО ПОЧТЕ [GO TO MAILED]
- <7> ПАЦИЕНТ НЕ ПОЛУЧАЛ УХОД В УПОМЯНУТОМ ХОСПИСЕ [GO TO DISAVOWAL]

### ЕСЛИ СПРОСЯТ, КТО ЗВОНИТ:

Это [INTERVIEWER NAME] звонит из [VENDOR NAME]. Мы работаем с [HOSPICE NAME] и с Министерством здравоохранения и социальных служб США над проведением опроса о качестве хосписного ухода.

ЕСЛИ ВЫБРАННЫЙ ДЛЯ ОПРОСА РАБОТНИК ПО УХОДУ НЕДОСТУПЕН:

Когда вам удобно перезвонить?

ЕСЛИ ВЫБРАННЫЙ ДЛЯ ОПРОСА РАБОТНИК ПО УХОДУ НА ДОМУ СКАЖЕТ, ЧТО СЕЙЧАС У НЕГО НЕТ ВРЕМЕНИ РАЗГОВАРИВАТЬ:

Когда вам удобно перезвонить?

**CONFIRMATION (ПОДТВЕРЖДЕНИЕ):**

Я разговариваю с [SAMPLED CAREGIVER]?

<1> ДА [GO TO INTRO]

<2> НЕТ [GO TO START]

\*\*\*\*\*

**INITIATING CONTACT WITH A PROXY RESPONDENT -  
НАЧАЛО РАЗГОВОРА С ЛИЦОМ, ЗАМЕНЯЮЩИМ РАБОТНИКА ПО УХОДУ**

**START (НАЧАЛО):** Алло, могу ли я поговорить с [PROXY CAREGIVER NAME]?

<1> ДА [GO TO INTRO]

<2> НЕТ [GO TO REFUSAL]

<3> НЕТ, ЕГО/ЕЁ СЕЙЧАС НЕТ [SET CALLBACK]

ЕСЛИ СПРОСЯТ, КТО ЗВОНИТ:

Это [INTERVIEWER NAME] звонит из [VENDOR NAME]. Мы работаем с [HOSPICE NAME] и с Министерством здравоохранения и социальных служб США над проведением опроса о качестве хосписного ухода.

ЕСЛИ ЛИЦО, ЗАМЕЩАЮЩЕЕ РАБОТНИКА ПО УХОДУ НЕДОСТУПНО:

Когда вам удобно перезвонить?

ЕСЛИ ЛИЦО, ЗАМЕЩАЮЩЕЕ РАБОТНИКА ПО УХОДУ НА ДОМУ, СКАЖЕТ, ЧТО СЕЙЧАС У НЕГО НЕТ ВРЕМЕНИ РАЗГОВАРИВАТЬ:

Когда вам удобно перезвонить?

ЕСЛИ НА ЗВОНОК ВМЕСТО ЛИЦА, ЗАМЕЩАЮЩЕГО РАБОТНИКА ПО УХОДУ, ОТВЕТИТ КТО-ЛИБО ДРУГОЙ, ТО ЕЩЁ РАЗ ПОДТВЕРДИТЕ, ЧТО ЧТО ВЫ БУДЕТЕ РАЗГОВАРИВАТЬ С ВЫБРАННЫМ ДЛЯ ОПРОСА РАБОТНИКОМ ПО УХОДУ, КОГДА ОН ИЛИ ОНА ПОДНИМЕТ ТРУБКУ.

\*\*\*\*\*

**CALL BACK TO COMPLETE A PREVIOUSLY STARTED SURVEY -  
ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК С ЦЕЛЮ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ  
НАЧАТОГО ОПРОСА**

**START (НАЧАЛО):** Алло, могу ли я поговорить с [SAMPLED CAREGIVER NAME/PROXY CAREGIVER NAME]?

- <1> ДА [GO TO CONFIRM RESPONDENT]
- <2> НЕТ [REFUSAL]
- <3> НЕТ, ЕГО/ЕЁ СЕЙЧАС НЕТ [SET CALLBACK]

ЕСЛИ НУЖНО ПОДТВЕРДИТЬ ЧТО  
РАЗГОВАРИВАЕШЬ С РЕСПОНДЕНТОМ:  
Я [INTERVIEWER NAME], звоню из [SURVEY VENDOR]. Я звоню чтобы  
завершить опрос который вы начали недавно. Прежде чем мы перейдем к  
опросу, я хотел(а) бы убедиться, что разговариваю с [CAREGIVER NAME]?

ПРОДОЛЖАЙТЕ ОПРОС С ТОГО МЕСТА, НА КОТОРОМ ВЫ  
ОСТАНОВИЛИСЬ В ПРОШЛЫЙ РАЗ

\*\*\*\*\*

**SPEAKING WITH CAREGIVER -  
РАЗГОВОР С ЛИЦОМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ УХОД**

**INTRO (ВВЕДЕНИЕ):** Здравствуйте, меня зовут [INTERVIEWER NAME], я звоню от [VENDOR NAME].

[HOSPICE NAME] проводит опрос о хосписном уходе, который получают пациенты и члены их семей. Данный опрос проводится в рамках государственной программы Департамента здравоохранения и социальных служб США для оценки качества медицинской помощи в хосписах. Мы понимаем, что сейчас для Вас может быть трудное время, но надеемся, что Вы найдете несколько минут, чтобы ответить на вопросы о качестве помощи в хосписе, которую получаете Вы и близкий для Вас человек.

Ваше участие является добровольным и не повлияет на какое-либо медицинское обслуживание или пособия, которые Вы получаете. Опрос займет примерно [FILL: около 11 минут/УКАЗЫВАЕТСЯ ПОСТАВЩИКОМ ОПРОСА]. Ваши ответы могут быть переданы хоспису для улучшения качества обслуживания.

ЕСЛИ СПРАШИВАЮТ, МОЖЕТ ЛИ КТО-ТО ЕЩЕ ВЫСТУПИТЬ В КАЧЕСТВЕ ДОВЕРЕННОГО ЛИЦА ОПЕКУНА:

Для этого опроса нам нужно поговорить с членом Вашей семьи, который больше всех осведомлен о хосписном уходе, получаемом [DECEDENT NAME]. Вы или кто то из вашей семьи более осведомлен?

ЕСЛИ ДРУГОЙ ЧЛЕН СЕМЬИ: Скажите пожалуйста как зовут этого члена вашей семьи?

ПОСЛЕ ЗАПИСИ ИМЕНИ: Могу ли я поговорить с этим членом вашей семьи?

---

В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ И ПРИ РАЗГОВОРЕ С ОПЕКУНОМ:

Нам дали ваши данные в [HOSPICE NAME], так как Вы числитесь там как опекун [DECEDENT NAME].

В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ И ПРИ РАЗГОВОРЕ С ДОВЕРЕННЫМ ЛИЦОМ ОПЕКУНА: Мы получили Ваши данные от [SAMPLED CAREGIVER], так как он/она указали Вас как лицо, осведомленное о хосписном уходе, который получает [DECEDENT NAME].

- <1> ДА [GO TO CONTINUE]
- <2> ИДЕНТИФИКАЦИЯ ДОВЕРЕННОГО ЛИЦА [COLLECT PROXY INFORMATION, THEN RETURN TO PROXY INTRO]
- <3> НЕТ, ПРИШЛЮ ОТВЕТЫ ПОЧТОЙ [GO TO CALLBACK]
- <4> НЕТ, ПЕРЕЗВОНИТЕ [GO TO CALLBACK]
- <5> НЕТ ИЛИ СЕЙЧАС ОТСУТСТВУЕТ НА МЕСТЕ [GO TO ITEM TO CODE INELIGIBLE, ETC.,]
- <6> ОТКАЗ [GO TO REFUSAL]
- <7> УЖЕ ПРИСЛАЛ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ПО ПОЧТЕ [GO TO MAILED]
- <8> НЕ УЧАСТВУЕТ В УХОДЕ И НЕ ИМЕЕТ ДОВЕРЕННОГО ЛИЦА [GO TO INELIGIBLE]
- <9> ПАЦИЕНТ НЕ ПОЛУЧАЕТ УХОД В ДАННОМ ХОСПИСЕ [GO TO DISAVOWAL]

\*\*\*\*\*

**CONTINUE - ПРОДОЛЖЕНИЕ**

В целях улучшения обслуживания этот звонок может записываться [ОПЦИОНАЛЬНО: и/или записываться]. Мы можем начинать?

- <1> ДА [BEGIN SURVEY]
- <2> НЕТ, ПЕРЕЗВОНИТЕ [GO TO CALLBACK]
- <3> ОТКАЗ [GO TO REFUSAL]

\*\*\*\*\*

## **MAILED - ВЫСЛАНО ПО ПОЧТЕ**

Благодарим Вас за то, что Вы заполнили анкету и отправили ее по почте. Возможно, мы ещё не получили Ваши ответы, но я ещё раз проверю нашу учётную документацию. Возможно, нам придётся повторно связаться с Вами - в том случае, если мы всё-таки не получим Ваше письмо в ближайшее время.  
[END CALL]

\*\*\*\*\*

## **ОТПРАВЛЕНО - ТОЛЬКО В ТЕЛЕФОННОМ РЕЖИМЕ**

Мне очень жаль, но в рамках этого проекта мы проводим опрос только по телефону. Это очень важное исследование для хосписа [HOSPICE NAME], который мог бы воспользоваться Вашей помощью.

\*\*\*\*\*

## **INELIGIBLE - НЕ ОТВЕЧАЕТ ТРЕБОВАНИЯМ**

Извините, но в рамках этой программы мы говорим только с членами семьи или друзьями, которые принимали участие в хосписном уходе за членами их семей или наблюдали за ним. Спасибо, что уделите время. Всего доброго.  
[END CALL]

\*\*\*\*\*

## **REFUSAL - ОТКАЗ**

Благодарим Вас за уделенное нам время. Всего Вам доброго. [END CALL]

\*\*\*\*\*

## **DISAVOWAL - ОТРИЦАНИЕ**

Возможно, в наших записях была допущена ошибка. Благодарим Вас за уделенное нам время. Всего Вам доброго. [END CALL]

\*\*\*\*\*

## **BEGIN CAHPS HOSPICE SURVEY QUESTIONS - НАЧАТЬ ОПРОС О ПРЕБЫВАНИИ В ХОСПИСЕ CAHPS**

Q1\_INTRO Пожалуйста, ответьте на все вопросы анкеты о хосписном уходе за пациентом в [HOSPICE NAME]. Отвечая на вопросы, не включайте в них информацию об уходе в каком-либо другом хосписе.

**БУДЬТЕ ГОТОВЫ К ТОМУ, ЧТОБЫ ПОПРАВИТЬ РЕСПОНДЕНТА, ЕСЛИ ЕГО ОТВЕТЫ БУДУТ ВЫХОДИТЬ ЗА РАМКИ ПРЕДЛОЖЕННЫХ ВАРИАНТОВ. В ЭТОМ СЛУЧАЕ ПРОСТО ПОВТОРИТЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, НО НЕ ИНТЕРПРЕТИРУЙТЕ ИХ ДЛЯ РЕСПОНДЕНТА.**

Q1 Какова степень Вашего родства с [DECEDENT NAME]?

ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ, ТОЛЬКО **ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО**

<1> МОЙ/МОЯ СУПРУГ/А ИЛИ ПАРТНЕР/ША	[GO TO Q2]
<2> МОЙ РОДИТЕЛЬ	[GO TO Q2]
<3> МОЯ/МОЙ ТЕЩА/СВЕКРОВЬ ИЛИ ТЕСТЬ/СВЕКР	[GO TO Q2]
<4> МОЙ/МОЯ ДЕДУШКА/БАБУШКА	[GO TO Q2]
<5> МОЯ/МОЙ ТЕТЯ ИЛИ ДЯДЯ	[GO TO Q2]
<6> МОЯ/МОЙ СЕСТРА ИЛИ БРАТ	[GO TO Q2]
<7> МОЙ РЕБЕНОК	[GO TO Q2]
<8> МОЙ ДРУГ	[GO TO Q2]
<9> ДРУГОЕ (УКАЖИТЕ)	[GO TO Q1A]
<M> MISSING/DK	[GO TO Q2]

Q1A Какова Ваша степень родства с [DECEDENT NAME]?

ПРИМЕЧАНИЕ: Внесите данные о степени родства в свои внутренние записи.

[ПРИМЕЧАНИЕ: для опроса по телефону вопрос Q2 разбит на части A – G.]

Q2 В данной анкете фраза «член семьи» относится к [DECEDENT NAME]. Пожалуйста, отвечайте "да" или "нет" на каждый из вариантов ответа. Я зачитаю Вам все шесть вариантов. Где именно (в каких местах) член Вашей семьи получал помощь хосписа [HOSPICE NAME]?

ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО **ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО**

Q2A Дома?

<1> ДА  
<0> НЕТ

<M> MISSING/DK

Q2B В доме престарелых?

<1> YES  
<0> NO

<M> MISSING/DK

Q2C В центре сестринского ухода?

<1> ДА  
<0> НЕТ

<M> MISSING/DK

Q2D В больнице?

<1> ДА  
<0> НЕТ

<M> MISSING/DK

Q2E В хосписе?

<1> ДА  
<0> НЕТ

<M> MISSING/DK

Q2F В каком-либо другом месте?

<1> ДА [GO TO Q2G]  
<0> НЕТ [GO TO Q3]

<M> MISSING/DK [GO TO Q3]

Q2G Где член Вашей семьи получал уход?

ПРИМЕЧАНИЕ: ПОЖАЛУЙСТА, ЗАФИКСИРУЙТЕ В СВОИХ ЗАПИСЯХ ДАННЫЕ О ПРЕБЫВАНИИ В ДРУГИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ И ХРАНИТЕ ЭТУ ИНФОРМАЦИЮ В СВОЕЙ УЧЁТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, ПРЕДНАЗНАЧЕННОЙ ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ.

Q3 Пока член Вашей семьи получал хосписную помощь, как часто Вы принимали в ней участие либо наблюдали? Можно ли сказать, что...

<1> Ни разу, [GO TO Q41\_INTRO]  
<2> Иногда,  
<3> Как правило, или  
<4> Постоянно?

<M> MISSING/DK



Q4\_INTRO При ответах на все остальные вопросы в данной анкете просим Вас учитывать исключительно опыт члена Вашей семьи с хосписом [HOSPICE NAME].

Q4 Для данной анкеты хосписная команда включает весь средний медицинский персонал, докторов, социальных работников, священников и других людей, обеспечивающих хосписный уход за членом Вашей семьи. Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, приходилось ли Вам обращаться к хосписной команде с вопросами или за помощью по поводу ухода за ним по вечерам, в выходные или праздничные дни?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

<1> ДА

<2> НЕТ

[GO TO Q6]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q6]

Q5 Как часто Вы получали необходимую помощь от хосписной команды по вечерам, в выходные или праздничные дни? Можно ли сказать, что...

<1> Ни разу,

<2> Иногда,

<3> Как правило, или

<4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q6 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто хосписная команда информировала Вас о времени своего прибытия для оказания ему помощи? Можно ли сказать, что...

<1> Ни разу,

<2> Иногда,

<3> Как правило, или

<4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q7 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, и он или Вы обращались к хосписной команде за помощью, как часто вы получали ее своевременно? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q8 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто хосписная команда давала пояснения в простой и доступной форме? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q9 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто хосписная команда информировала Вас о его состоянии? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q10 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто кто-либо из хосписной команды предоставлял Вам невнятную или противоречивую информацию о состоянии здоровья члена Вашей семьи или уходе за ним? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q11 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто хосписная команда относилась к нему с достоинством и уважением? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q12 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто Вы испытывали ощущение, что хосписная команда действительно заботится о нем? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q13 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, обсуждали ли Вы с хосписной командой проблемы, которые возникали у Вас во время ухода за ним?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

**ПРИМЕЧАНИЕ: ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ОТВЕЧАЕТ "У МЕНЯ НЕ БЫЛО НИКАКИХ ПРОБЛЕМ", ОТВЕТ РАСЦЕНИВАЕТСЯ КАК "НЕТ."**

- <1> ДА
- <2> НЕТ [GO TO Q15]

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK [GO TO Q15]

Q14 Как часто хосписная команда внимательно Вас выслушивала, когда Вы рассказывали о проблемах, возникавших во время ухода за членом Вашей семьи? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q15 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, испытывал ли он боль?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

- <1> ДА
- <2> НЕТ [GO TO Q17]

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK [GO TO Q17]

Q16 Получал член Вашей семьи всю возможную необходимую ему помощь, когда испытывал боль? Можно ли сказать, что...

- <1> Да, несомненно,
- <2> Да, можно так сказать, или
- <3> Нет?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q17 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, получал ли он какие-то обезболивающие препараты?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

- <1> ДА
- <2> НЕТ [GO TO Q21]

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK [GO TO Q21]

Q18 Побочные эффекты обезболивающих препаратов включают, например, сонливость. Обсуждал ли кто-либо из хосписной команды с Вами или членом Вашей семьи побочные эффекты обезболивающих препаратов? Можно ли сказать, что...

- <1> Да, несомненно,
- <2> Да, можно так сказать, или
- <3> Нет?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q19 Проводила ли с Вами хосписная команда необходимое обучение на тему побочных эффектов, за которыми необходимо следить при приеме обезболивающих препаратов? Можно ли сказать, что...

- <1> Да, несомненно,
- <2> Да, можно так сказать, или
- <3> Нет?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q20 Проводила ли с Вами хосписная команда необходимое обучение относительно того, в каких случаях и когда необходимо увеличивать дозу обезболивающего препарата члену Вашей семьи? Можно ли сказать, что...

- <1> Да, несомненно,
- <2> Да, можно так сказать,
- <3> Нет, или
- <4> У меня не было необходимости давать обезболивающие препараты члену моей семьи.

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q21 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, были ли у него проблемы с дыханием или получал ли он лечение в связи с затруднением дыхания?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

- <1> ДА
- <2> НЕТ [GO TO Q24]

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK [GO TO Q24]

Q22 Как часто член Вашей семьи получал всю необходимую помощь вследствие затрудненного дыхания? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q23 Проводила ли с Вами хосписная команда обучение по предоставлению помощи члену Вашей семьи, когда он испытывает проблемы с дыханием? Можно ли сказать, что...

- <1> Да, несомненно,
- <2> Да, можно так сказать,
- <3> Нет, или
- <4> У меня не было необходимости оказывать помощь члену моей семьи из-за затрудненного дыхания.

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q24 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, были ли у него запоры?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

- <1> ДА
- <2> НЕТ [GO TO Q26]

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK [GO TO Q26]

Q25 Как часто член Вашей семьи получал необходимую помощь вследствие запоров? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q26 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, испытывал ли он чувства тревоги или грусти?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

<1> ДА

<2> НЕТ

[GO TO Q28]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q28]

Q27 Как часто персонал хосписа проявлял к члену Вашей семьи необходимое соучастие в моменты тревоги или грусти? Можно ли сказать, что...

<1> Ни разу,

<2> Иногда,

<3> Как правило, или

<4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q28 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, испытывал ли он ощущение беспокойства и нервного возбуждения?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

<1> ДА

<2> НЕТ

[GO TO Q30]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q30]

Q29 Проводила ли С Вами хосписная команда обучение на тему того, что делать в случае, если член Вашей семьи испытывает ощущение беспокойства или возбуждения? Можно ли сказать, что...

<1> Да, несомненно,

<2> Да, можно так сказать, или

<3> Нет?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q30 Передвигать члена Вашей семьи означает помочь ему перевернуться в кровати, подняться/лечь в кровать или пересест в инвалидную коляску. Проводила ли с Вами хосписная команда необходимое обучение на тему того, каким образом Вы можете безопасно передвигать члена Вашей семьи? Можно ли сказать, что...

<1> Да, несомненно,

<2> Да, можно так сказать,

<3> Нет, или

<4> У меня не было необходимости передвигать члена моей семьи.

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q31 Предоставляла ли Вам хосписная команда всю необходимую информацию относительно того, чего ожидать, когда умирал член Вашей семьи? Можно ли сказать, что...

<1> Да, несомненно,

<2> Да, можно так сказать, или

<3> Нет?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q32 Некоторые люди получают хосписный уход, проживая в центре сестринского ухода. Получал ли член Вашей семьи уход от данного хосписа, проживая в центре сестринского ухода?

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

<1> ДА

<2> НЕТ

[GO TO Q35\_INTRO]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q35\_INTRO]



Q33 Пока член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто сотрудники центра сестринского ухода эффективно сотрудничали с хосписной командой, чтобы вместе заботиться о члене Вашей семьи? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q34 Пока член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто информация о члене Вашей семьи, которую Вы получали от сотрудников центра сестринского ухода, отличалась от данных, предоставленных хосписной командой? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q35\_INTRO Следующая серия вопросов касается Вас.

Q35 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, как часто хосписная команда внимательно выслушивала Вас? Можно ли сказать, что...

- <1> Ни разу,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

- Q36 Поддержка религиозных или духовных убеждений подразумевает беседы, молитвы, уединение или другие способы удовлетворения религиозных или духовных потребностей. Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, насколько велика была поддержка Ваших религиозных или духовных убеждений со стороны хосписной команды? Можно ли сказать, что...
- <1> Слишком мала,  
<2> Достаточная, или  
<3> Чрезмерная?
- [<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK
- Q37 Когда член Вашей семьи получал хосписный уход, насколько велика была эмоциональная поддержка со стороны хосписной команды? Можно ли сказать, что...
- <1> Слишком мала,  
<2> Достаточная, или  
<3> Чрезмерная?
- [<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK
- Q38 В ближайшие недели после смерти члена Вашей семьи, насколько велика была эмоциональная поддержка со стороны хосписной команды? Можно ли сказать, что...
- <1> Слишком мала,  
<2> Достаточная, или  
<3> Чрезмерная?
- [<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q39

Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы относительно ухода за членом Вашей семьи в хосписе [HOSPICE NAME]. Просим в своих ответах не упоминать об уходе, полученном в других хосписах.

Используя шкалу от 0 до 10, где 0 означает наихудшее качество хосписного ухода, а 10 - наилучшее качество хосписного ухода, которое только можно представить, оцените хосписный уход за членом Вашей семьи.

ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ НЕ ДАСТ ЧЕТКОГО ОТВЕТА, ПОВТОРИТЕ ВОПРОС: Используя шкалу от 0 до 10, где 0 - это наихудшее, а 10 - наилучшее качество хосписного ухода, какое только можно представить, оцените уровень хосписного ухода за членом Вашей семьи?

ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ, ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО*

- <0> 0
- <1> 1
- <2> 2
- <3> 3
- <4> 4
- <5> 5
- <6> 6
- <7> 7
- <8> 8
- <9> 9
- <10> 10

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q40

Порекомендовали ли бы Вы данный хоспис своим друзьям и семье? Можно ли сказать, что...

- <1> Точно нет,
- <2> Скорее всего, нет,
- <3> Скорее всего, да, или
- <4> Да, несомненно?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q41\_INTRO

Мы бы хотели задать еще несколько вопросов. Они посвящены члену Вашей семьи.

Q41

Какое образование получил член Вашей семьи?  
[ОПЦИОНАЛЬНО: Он или она...]

ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ, ТОЛЬКО **ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО**

- <1> 8 классов и меньше,
- <2> Учился в старших классах, но не окончил школу,
- <3> Окончил среднюю школу,
- <4> Колледж или диплом о двухгодичном обучении,
- <5> Четырехгодичное законченное высшее образование, или
- <6> Обучение свыше четырех лет высшего образования?
- <7> РЕСПОНДЕНТ СООБЩАЕТ, ЧТО НЕ ЗНАЕТ, КАКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ПОЛУЧИЛ ЧЛЕН ЕГО СЕМЬИ

<M> MISSING

ОБРАЗОВАНИЕ ВЫШЕ СРЕДНЕЙ ШКОЛЫ, НО БЕЗ ПОЛУЧЕНИЯ ДИПЛОМА БАКАЛАВРА, ОТНОСИТСЯ К ВАРИАНТУ 4. ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ УКАЗЫВАЕТ НА ПРОХОЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ В ТАКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ, КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ, ТО УТОЧНИТЕ, ПОЛУЧИЛ ЛИ ЧЛЕН ЕГО СЕМЬИ АТТЕСТАТ ЗРЕЛОСТИ И ВЫБЕРИТЕ ВАРИАНТ 2 ИЛИ 3 В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СИТУАЦИИ.

Q42

Был ли член Вашей семьи испанского либо латино-американского происхождения?

ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО **ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО**

- <X> ДА
- <1> НЕТ

<M> MISSING/DK

ЕСЛИ "ДА": Можно ли сказать, что член Вашей семьи был (ПРОЧТИТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА)

- <2> он кубинец,
- <3> он мексиканец, мексикано-американец, американец мексиканского происхождения,
- <4> он пуэрториканец, или
- <5> другого испанского/латино-американского происхождения?

<M> MISSING/DK

[ПРИМЕЧАНИЕ: В СЛУЧАЕ ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА ВОПРОС 43 РАЗБИТ НА ЧАСТИ А – Е.]

Q43 К какой расовой группе принадлежал член Вашей семьи? Я перечислю все пять вариантов. Пожалуйста, ответьте "да" или "нет" по каждому из них.

ПРОЧИТАЙТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ, СДЕЛАВ ПАУЗУ ПОСЛЕ КАЖДОГО ИЗ НИХ, ЧТОБЫ РЕСПОНДЕНТ МОГ ДАТЬ ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ ВАРИАНТУ.

ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ИНТЕРЕСУЕТСЯ, ПОЧЕМУ ВЫ СПРАШИВАЕТЕ О РАСОВОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ ЧЛЕНА ЕГО СЕМЬИ: Мы спрашиваем о расовой принадлежности для демографической статистики. Мы хотим, чтобы участие в опросе принимали представители всех рас, проживающих в стране.

ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ СООБЩАЕТ, ЧТО УЖЕ ОТВЕЧАЛ НА ВОПРОС О РАСОВОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ ЧЛЕНА СЕМЬИ: Я Вас понимаю, но условия опроса требуют спросить о расовой принадлежности, чтобы результаты опроса включали в себя ответы от участников разных рас. Если данный вопрос не относится к члену Вашей семьи, ответьте "нет." Благодарю Вас за понимание и за терпение.

**ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ "ДА" И "НЕТ", ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***

Q43A Был ли член Вашей семьи американским индейцем/американской индианкой или коренным жителем/коренной жительницей Аляски?

<1> ДА/АМЕРИКАНСКИЙ ИНДЕЕЦ/АМЕРИКАНСКАЯ ИНДИАНКА  
ИЛИ КОРЕННОЙ ЖИТЕЛЬ/КОРЕННАЯ ЖИТЕЛЬНИЦА АЛЯСКИ

<0> НЕТ/НЕ АМЕРИКАНСКИЙ ИНДЕЕЦ/НЕ АМЕРИКАНСКАЯ  
ИНДИАНКА И НЕ КОРЕННОЙ ЖИТЕЛЬ/КОРЕННАЯ  
ЖИТЕЛЬНИЦА АЛЯСКИ

<M> MISSING/DK

Q43B Был ли член Вашей семьи азиатского происхождения?

<1> ДА/АЗИАТСКОГО ПРОИСХОЖДЕНИЯ

<0> НЕТ/НЕ АЗИАТСКОГО ПРОИСХОЖДЕНИЯ

<M> MISSING/DK

- Q43C Был ли член Вашей семьи чернокожим/чернокожей или афроамериканцем/афроамериканкой?
- <1> ДА/АФРИКАНЕЦ/АФРИКАНКА ИЛИ АФРОАМЕРИКАНЕЦ/АФРОАМЕРИКАНКА  
<0> НЕТ/НЕ АФРИКАНЕЦ/ НЕ АФРИКАНКА И НЕ АФРОАМЕРИКАНЕЦ/АФРОАМЕРИКАНКА
- <M> MISSING/DK
- Q43D Был ли член Вашей семьи коренным жителем/коренной жительницей Гавайских островов или других тихоокеанских островов?
- <1> ДА/КОРЕННОЙ ЖИТЕЛЬ/КОРЕННАЯ ЖИТЕЛЬНИЦА ГАВАЙСКИХ ОСТРОВОВ ИЛИ ДРУГИХ ТИХООКЕАНСКИХ ОСТРОВОВ  
<0> НЕТ/НЕ БЫЛ КОРЕННЫМ ЖИТЕЛЕМ /КОРЕННОЙ ЖИТЕЛЬНИЦЕЙ ГАВАЙСКИХ ОСТРОВОВ ИЛИ ДРУГИХ ТИХООКЕАНСКИХ ОСТРОВОВ
- <M> MISSING/DK
- Q43E Был ли член Вашей семьи представителем/ представительницей белой расы?
- <1> ДА/БЕЛЫЙ/БЕЛАЯ  
<0> НЕТ/НЕ БЕЛЫЙ/НЕ БЕЛАЯ
- <M> MISSING/DK
- Q44\_INTRO Следующие вопросы касаются Вас.
- Q44 Сколько Вам лет?
- ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ, ТОЛЬКО *ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО***
- <1> от 18 до 24 лет  
<2> от 25 до 34 лет  
<3> от 35 до 44 лет  
<4> от 45 до 54 лет  
<5> от 55 до 64 лет  
<6> от 65 до 74 лет  
<7> от 75 до 84 лет  
<8> 85 лет и старше
- <M>MISSING/DK

Q45 ИНТЕРВЬЮЕР ЗАДАЕТ ВОПРОС ТОЛЬКО **В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ**: Ваш пол?

<1> МУЖСКОЙ  
<2> ЖЕНСКИЙ

<M>MISSING/DK

Q46 Какое образование Вы получили? [ОПЦИОНАЛЬНО: Ваше образование...]

ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ ТОЛЬКО **В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ**

<1> 8 классов и меньше,  
<2> Учился в старших классах, но не окончил школу,  
<3> Окончил среднюю школу,  
<4> Колледж или диплом о двухгодичном обучении,  
<5> Четырехгодичное законченное высшее образование, или  
<6> Обучение свыше четырех лет высшего образования?  
<M> MISSING/DK

ОБРАЗОВАНИЕ ВЫШЕ СРЕДНЕЙ ШКОЛЫ, НО БЕЗ ПОЛУЧЕНИЯ ДИПЛОМА БАКАЛАВРА, ОТНОСИТСЯ К ВАРИАНТУ 4. ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ УКАЗЫВАЕТ НА ПРОХОЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ В ТАКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ, КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ, УТОЧНИТЕ, ПОЛУЧИЛ ЛИ ОН АТТЕСТАТ ЗРЕЛОСТИ И ВЫБЕРИТЕ ВАРИАНТ 2 ИЛИ 3 В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СИТУАЦИИ.

Q47

На каком языке Вы в основном общаетесь дома? Пожалуйста, перед ответом прослушайте все варианты ответа. Можно ли сказать, что в основном Вы говорите на...

- |                    |              |
|--------------------|--------------|
| <1> Английском,    | [GO TO END]  |
| <2> Испанском,     | [GO TO END]  |
| <3> Китайском,     | [GO TO END]  |
| <4> Русском,       | [GO TO END]  |
| <5> Португальском, | [GO TO END]  |
| <6> Вьетнамском,   | [GO TO END]  |
| <7> Польском,      | [GO TO END]  |
| <8> Корейском, или | [GO TO END]  |
| <9> Другом языке?  | [GO TO Q47A] |
| <M> MISSING/DK     | [GO TO END]  |

ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ НАЗЫВАЕТ НЕСКОЛЬКО ЯЗЫКОВ, СПРОСИТЕ: Можно ли сказать, что в основном Вы говорите на [LANGUAGE A] или [LANGUAGE B]?

ПРИМЕЧАНИЕ: ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ГОВОРИТ, ЧТО В ОСНОВНОМ ГОВОРИТ НА АМЕРИКАНСКОМ, ТО ВЫБЕРИТЕ ВАРИАНТ 1 - АНГЛИЙСКИЙ

Q47A

На каких еще языках Вы в основном общаетесь дома?

ПРИМЕЧАНИЕ: УКАЖИТЕ ДРУГОЙ ЯЗЫК И Внесите ЕГО В СВОИ ВНУТРЕННИЕ ЗАПИСИ

**END (КОНЕЦ)** Это все вопросы. [ОПЦИОНАЛЬНО: Если вам нужен номер для поддержки скорбящих в [HOSPICE NAME], я могу сейчас его вам предоставить]

ВЕДУЩИЙ ОПРОСА: ОСТАВЬТЕ КОНТАКТНУЮ ИНФОРМАЦИЮ, ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО.

Примите наши соболезнования. Спасибо за уделенное время.

ПРОЧИТАТЬ, ТОЛЬКО **ЕСЛИ НУЖНО**

Желаем приятного (дня/вечера). [END CALL]