

Appendix G

Frequently Asked Questions for Customer Support (Chinese Traditional)

THIS PAGE
INTENTIONALLY
LEFT BLANK

CAHPS Hospice Survey

Frequently Asked Questions for Customer Support

Overview

This document provides customer support guidance on responding to frequently asked questions (FAQ) from caregivers answering the CAHPS Hospice Survey. It should be used for all modes of survey administration. The FAQ provide answers to general questions about the survey, concerns about participating in the survey and questions about completing/returning the survey. Survey vendors may amend the document to be specific to their operations or revise individual responses for clarity.

Note: Survey vendors conducting the CAHPS Hospice Survey must NOT attempt to influence caregivers in a particular way. For example, the survey vendor conducting the CAHPS Hospice Survey must NOT say, imply or persuade caregivers to respond to items in a particular way. In addition, survey vendors must NOT indicate or imply in any manner that the hospice, its personnel or its agents will appreciate or gain benefits if caregivers respond to the items in a particular way. Please refer to the “Program Requirements” section of the CAHPS Hospice Survey Quality Assurance Guidelines for more information on communicating with caregivers.

I. 有關問卷調查的一般問題

➤ 誰在進行這項問卷調查？這項問卷調查由誰贊助？

我是來自研究機構 [SURVEY VENDOR NAME] 的訪談員。[HOSPICE NAME] 委託我們機構協助進行這項問卷調查，以便從最近有家人或朋友在安寧療護期間過世的照護者那裡獲得回饋意見。

➤ 這項問卷調查的目的是什麼？資料將如何使用？

這項問卷調查是 Medicare 贊助的全國性倡議的一部分，旨在衡量安寧療護機構的照護品質。這項問卷調查的設計目的旨在衡量照護者對安寧療護的看法，並公開報告結果。問卷調查收集的資料將提供給消費者，幫助他們在選擇安寧療護機構時做出明智的選擇。這些資料將在 Care Compare 網站 (<https://www.medicare.gov/care-compare/>) 公開發佈，也會用來改善安寧療護機構的照護品質。您的參與非常重要。

➤ 我如何確認這項問卷調查是合法的？

您可以致電 [TELEPHONE NUMBER] 聯絡 [HOSPICE NAME]，瞭解問卷調查的資訊。

NOTE: SURVEY VENDORS MUST OBTAIN CONTACT INFORMATION FROM THE HOSPICE ABOUT WHO TO CONTACT TO VERIFY THE LEGITIMACY OF THE SURVEY.

➤ **我可以聯絡某個政府機構，來了解關於問卷調查的更多資訊嗎？**

是的，您可以透過 CAHPS 安寧療護問卷調查技術援助的電話號碼 1-844-472-4621 或電子郵件 hospicecahpssurvey@hsag.com，聯絡衛生及公共服務部 (HHS) 所屬的 Medicare 及 Medicaid 服務中心 (CMS)。

➤ **我的回答會保密嗎？誰會看到我的答案？**

您的回答會由研究工作人員查看，並可能與安寧療護機構分享，以便提升品質。

➤ **這份問卷調查要花多少時間？**

完成問卷調查大約需要 9 分鐘。[OR SURVEY VENDOR SPECIFY].

NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER THE SURVEY IS INTEGRATED WITH HOSPICE-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTIONS.

➤ **會問什麼問題？**

問卷調查會詢問有關您的家人或朋友在接受安寧療護機構照護和服務時的經驗。其中包括他們在接受照護或服務時可能遇到的問題，也會請您評估家人或朋友可能接受過的各種照護與服務。

➤ **你是如何獲得我的名字的？我是如何被選中參與這項問卷調查？**

您的名字是從 [HOSPICE NAME] 近期過世的患者名單中隨機選出的。

➤ **我可以在哪裡查看問卷調查結果？**

官方 CAHPS 安寧療護問卷調查分數每年在 Care Compare 網站（<https://www.medicare.gov/care-compare/>）上公開發佈四次。CAHPS 安寧療護問卷調查的資料訂於每年 2 月、5 月、8 月和 11 月更新。公開發佈的 CAHPS 調查結果是使用八季的問卷調查資料計算得出；根據 CAHPS 安寧療護問卷調查結果的摘要星級評分每年更新兩次。

II. 關於參與問卷調查的顧慮

➤ **我不參加問卷調查。**

我瞭解，但仍希望您會考慮參與。這對 [HOSPICE NAME] 來說是一項非常重要的研究。問卷調查結果將幫助他們瞭解哪些方面做得好，哪些方面需要改進。

➤ **我沒有興趣。**

[HOSPICE NAME]非常需要您的幫助。您能告訴我您沒有興趣參加的原因嗎？

➤ **我擔心這項問卷調查可能是「詐騙」，如果我用那些選項作答，可能會被記錄並用於對我詐欺。**

您可以使用其他表示肯定或否定的方式來回答問題。

➤ **我現在很忙，真的沒時間。**

我知道您的時間寶貴，但這是一項非常重要的問卷調查，真的很感謝您今天的幫忙。這次訪談約需 9 分鐘 [OR SURVEY VENDOR SPECIFY]。或許我們可以先開始，看看問題是什麼樣的。我們可以隨時停止。

[IF NECESSARY:] 如果需要，訪談也可以分段進行，您不必一次完成所有問題。

[IF NECESSARY:] 我可以安排在您方便的時間進行，如果您想在晚上或週末也可以。

NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER THE SURVEY IS INTEGRATED WITH HOSPICE-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTIONS.

➤ **你是打到我的手機，你可以等到 [CAREGIVER SPECIFY TIME] 以後再打來嗎？**

沒問題，我們可以在 [CAREGIVER SPECIFIED TIME] 再打給您。

[IF “NO,” SET FUTURE DATE/TIME FOR CALL BACK.]

NOTE: TELEPHONE CALL ATTEMPTS ARE TO BE MADE BETWEEN THE HOURS OF 9 AM AND 9 PM, RESPONDENT TIME, UNLESS AN ALTERNATIVE TIME IS REQUESTED BY THE CAREGIVER.

➤ **我不想回答太多個人問題。**

我瞭解您的顧慮。不過這是一項非常重要的問卷調查。如果您對某個問題感到不舒服，只要告訴我您不想回答，我就會跳到下一題。不如我們先開始，看看問題是什麼樣的？

➤ **我對[HOSPICE NAME] 非常不滿，不認為應該幫他們做這份調查。**

很抱歉您感到不滿。這正是您應該參與的原因。您的回答將幫助安寧療護機構瞭解需要改進的地方。

➤ **我一定要完成問卷調查嗎？如果我不參與會怎樣？為什麼我應該參與？**

您的參與純屬自願。不參與不會有任何負面影響。不過這是一項非常重要的問卷調查，您的回答將有助於提升 [HOSPICE NAME] 的照護品質，也能幫助其他消費者在為自己、家人或朋友選擇安寧療護機構時做出明智的決定。

➤ **如果我回答這項問卷調查，會不會收到垃圾郵件？**

不會，您不會因為參與這項問卷調查而收到任何垃圾郵件。

➤ **我已經登記了「拒接來電名單」，你們還可以打電話給我嗎？**

「拒接來電名單」禁止的是銷售或行銷電話。我們不會銷售任何東西，也不會向您募款。我們是一家調查研究機構。您的安寧療護機構請我們幫忙進行這項問卷調查。

➤ **我不想買任何東西。**

我們不會銷售任何東西，也不會向您募款。我們只是想問您一些關於 [HOSPICE NAME] 所提供照護與服務的問題。

III. 關於完成/交回問卷調查的問題

➤ **填寫這份問卷調查有截止日期嗎？**

[FOR MAIL SURVEY:] 由於我們需要聯絡很多人，若您能在未來幾天內寄回問卷調查，將非常有幫助。

[FOR PHONE SURVEY:] 我們需要儘快完成所有訪談，但由於我們需要聯絡的人很多，如果您現在就能接受訪談，將會很有幫助。如果您沒空，也許我可以改約在未來幾天的其他時間。

[DURING WEB SURVEY WINDOW:] 由於我們需要盡快完成問卷調查，若您能在接下來幾天內完成，將會很有幫助。

➤ **我應該在問卷的哪裡填寫姓名和地址？**

請不要在問卷上填寫您的姓名或地址。我們已為每份問卷調查分配識別編號，好讓我們追蹤哪些照護者已經交回填好的問卷。

➤ **你聯絡的照護者目前在醫療設施中。**

您好，我叫 [INTERVIEWER NAME]，我是從 [INTERVIEWER NAME] 打來的。我們正在進行一項有關安寧療護的問卷調查。對於這項問卷調查，我們需要直接與 [SAMPLED CAREGIVER NAME] 通話，請問 [SAMPLED CAREGIVER NAME] 在嗎？

[IF NECESSARY:] 我們正在進行一項非常重要的研究，這是由美國衛生及公共服務部贊助的全國性倡議的一部分。問卷調查的結果將幫助安寧療護機構瞭解哪些方面做得好，哪些方面需要改進。

NOTE: CAREGIVERS IN HEALTHCARE FACILITIES SUCH AS ASSISTED LIVING FACILITIES, LONG-TERM CARE FACILITIES OR NURSING HOMES ARE ELIGIBLE FOR THE SURVEY.

➤ **我想要在線上填寫問卷調查，可以嗎？**

[FOR MAIL ONLY/PHONE ONLY/MAIL PHONE MODE:] 很抱歉，CAHPS 安寧療護問卷調查只能透過 [DEPENDING ON MODE: 郵寄 / 電話 / 郵寄或電話] 完成。

[FOR WEB MAIL MODE:] 若安寧療護機構有您的電子郵件地址，我們可能已傳送一個連結到您的電子郵件，讓您在網路上完成。否則，問卷調查只能以郵寄方式完成。