

Telephone Script (Vietnamese)

CAHPS Hospice Survey

Telephone Script (Vietnamese)

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 thirty-one “Core” questions must remain together
 - The four “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 or Spanish) 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

START: Xin chào, đây là [INTERVIEWER NAME]. Tôi có thể xin phép nói chuyện với [SAMPLED CAREGIVER NAME] được không ạ?

- <1> YES [GO TO INTRO]
- <2> YES, RESPONDENT IS ANOTHER MEMBER OF THE HOUSEHOLD [GO TO CONFIRMATION]
- <3> PROXY IDENTIFIED [COLLECT PROXY INFORMATION THEN RETURN TO INTRO]
- <4> NO, REFUSAL [GO TO REFUSAL]
- <5> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]
- <6> ALREADY RETURNED SURVEY BY MAIL [GO TO MAILED]
- <7> PATIENT DIDN'T RECEIVE CARE AT NAMED HOSPICE [GO TO DISAVOWAL]

IF ASKED WHO IS CALLING:

Đây là [INTERVIEWER NAME] gọi từ [VENDOR NAME]. Chúng tôi làm việc với [HOSPICE NAME] và Medicare để thực hiện một cuộc khảo sát về chăm sóc cuối đời.

IF NOT A GOOD TIME FOR CALL OR THE SAMPLED CAREGIVER IS NOT AVAILABLE:

Xin cho biết bao giờ sẽ là lúc thích hợp để tôi có thể gọi lại cho quý vị?

CONFIRMATION:

Có phải tôi đang nói chuyện với [SAMPLED CAREGIVER]?

<1> YES [GO TO INTRO]

<2> NO [GO TO START]

INITIATING CONTACT WITH A PROXY RESPONDENT

START: Xin chào, tôi có thể nói chuyện với [PROXY CAREGIVER NAME] được không ạ?

<1> YES [GO TO INTRO]

<2> NO [GO TO REFUSAL]

<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF ASKED WHO IS CALLING:

Đây là [INTERVIEWER NAME] gọi từ [VENDOR NAME]. Chúng tôi làm việc với [HOSPICE NAME] và Medicare để thực hiện một cuộc khảo sát về chăm sóc cuối đời.

IF NOT A GOOD TIME FOR CALL OR THE PROXY CAREGIVER IS NOT AVAILABLE:

Xin cho biết bao giờ sẽ là lúc thích hợp để tôi có thể gọi lại cho quý vị?

IF SOMEONE OTHER THAN THE PROXY CAREGIVER ANSWERS THE PHONE, RECONFIRM THAT YOU ARE SPEAKING WITH THE PROXY CAREGIVER WHEN HE OR SHE PICKS UP.

CALL BACK TO COMPLETE A PREVIOUSLY STARTED SURVEY

START: Xin chào, tôi có thể nói chuyện với [SAMPLED CAREGIVER NAME/PROXY CAREGIVER NAME] được không ạ?

<1> YES [GO TO CONFIRM RESPONDENT]

<2> NO [REFUSAL]

<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF NEEDED TO CONFIRM SPEAKING TO RESPONDENT: Tôi là [INTERVIEWER NAME] gọi từ [SURVEY VENDOR]. Tôi đang gọi để hoàn tất cuộc khảo sát mà quý vị đã bắt đầu với chúng tôi. Trước khi chúng ta tiếp tục với cuộc khảo sát, tôi chỉ muốn chắc chắn rằng tôi đang nói chuyện với [CAREGIVER NAME]?

CONTINUE SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF.

SPEAKING WITH CAREGIVER

INTRO: Xin chào, tên tôi là [INTERVIEWER NAME] và tôi gọi từ [VENDOR NAME]. Chúng tôi đang gọi về một cuộc khảo sát quan trọng liên quan đến dịch vụ chăm sóc mà bệnh nhân nhận được từ [HOSPICE NAME]. Chúng tôi gọi cho quý vị bởi vì quý vị đã giúp chăm sóc cho [DECEDENT NAME].

Chúng tôi hiểu rằng đây có thể là thời điểm khó khăn với quý vị và chúng tôi xin chia buồn vì người thân của quý vị mới qua đời. Chúng tôi hi vọng rằng quý vị sẽ dành chút thời gian để cho chúng tôi biết [HOSPICE NAME] đã chăm sóc cho [DECEDENT NAME] như thế nào. Medicare sử dụng những phản hồi của quý vị trong cuộc khảo sát này để cải thiện dịch vụ chăm sóc cuối đời và giúp những người khác lựa chọn một trung tâm chăm sóc cuối đời.

Việc tham gia của quý vị là tự nguyện, và cuộc phỏng vấn sẽ mất [FILL: khoảng 9 phút/SURVEY VENDOR SPECIFY]. Những câu trả lời của quý vị có thể được chia sẻ với trung tâm chăm sóc cuối đời nhằm mục đích cải thiện chất lượng.

IF ASKED WHETHER SOMEONE ELSE CAN SERVE AS **PROXY FOR SAMPLED CAREGIVER:**

Đối với cuộc khảo sát này, chúng tôi cần nói chuyện với người nào trong gia đình quý vị biết rõ nhất về việc chăm sóc cuối đời mà [DECEDENT NAME] đã nhận được. Người đó sẽ là quý vị hay người nào khác trong gia đình?

IF OTHER HOUSEHOLD MEMBER: Tôi có thể biết tên người đó không?

AFTER RECORDING NAME: Tôi có thể nói chuyện với người này được không?

IF NEEDED AND SPEAKING WITH **THE SAMPLED CAREGIVER:**

Chúng tôi đã nhận được tên của quý vị từ [HOSPICE NAME] bởi vì quý vị được liệt kê là người chăm sóc cho [DECEDENT NAME].

IF NEEDED AND SPEAKING WITH PROXY FOR SAMPLED CAREGIVER: Chúng tôi đã nhận được tên của quý vị từ [SAMPLED CAREGIVER] bởi vì họ cho biết rằng quý vị biết rõ về việc chăm sóc cuối đời mà [DECEDENT NAME] đã nhận được.

- <1> YES [GO TO CONTINUE]
- <2> PROXY IDENTIFIED [COLLECT PROXY INFORMATION, THEN RETURN TO PROXY INTRO]
- <3> NO, WILL RETURN COMPLETED MAILED SURVEY [GO TO CALLBACK]
- <4> NO, CALL BACK [GO TO CALLBACK]
- <5> NO, OR UNAVAILABLE DURING FIELD PERIOD [GO TO ITEM TO CODE INELIGIBLE, ETC.,]
- <6> REFUSE [GO TO REFUSAL]
- <7> ALREADY RETURNED SURVEY BY MAIL [GO TO MAILED]
- <8> NOT INVOLVED IN CARE AND NO PROXY IDENTIFIED [GO TO INELIGIBLE]
- <9> PATIENT DIDN'T RECEIVE CARE AT NAMED HOSPICE [GO TO DISAVOWAL]

CONTINUE

Cuộc gọi này có thể được theo dõi [OPTIONAL: và/hoặc được thu âm] với mục đích cải tiến chất lượng. Chúng ta có thể bắt đầu được không?

- <1> YES [BEGIN SURVEY]
- <2> NO, CALL BACK [GO TO CALLBACK]
- <3> REFUSE [GO TO REFUSAL]

MAILED - MIXED MODE

Chân thành cảm ơn quý vị đã hoàn thành khảo sát qua thư. Có lẽ chúng tôi vẫn chưa nhận được nhưng chúng tôi sẽ kiểm tra lại hồ sơ của chúng tôi một lần nữa. Chúng tôi có thể cần liên lạc lại với quý vị nếu vẫn chưa nhận được nó. [END CALL]

MAILED - TELEPHONE ONLY MODE

Tôi xin lỗi, đối với dự án này chúng tôi chỉ thực hiện khảo sát qua điện thoại. Đây là một nghiên cứu rất quan trọng cho [HOSPICE NAME] và họ có thể cần sự giúp đỡ của quý vị.

INELIGIBLE

Tôi xin lỗi, trong dự án này chúng tôi chỉ trò chuyện với các thành viên gia đình hoặc bạn bè đã tham gia hoặc giám sát việc chăm sóc cuối đời cho người thân của họ. Cảm ơn quý vị đã dành thời gian. Chúc anh/chị một (ngày/tối tốt lành). [END CALL]

REFUSAL

Cảm ơn quý vị đã dành thời gian. Chúc anh/chị một (ngày/tối tốt lành). [END CALL]

DISAVOWAL

Có thể đã có một sai sót trong hồ sơ của chúng tôi. Cảm ơn quý vị đã dành thời gian. Chúc anh/chị một (ngày/tối tốt lành). [END CALL]

BEGIN CAHPS HOSPICE SURVEY QUESTIONS

Q1_INTRO Xin vui lòng trả lời tất cả các câu hỏi trong khảo sát này về việc chăm sóc mà bệnh nhân đã nhận được từ [HOSPICE NAME]. Khi nghĩ về các câu trả lời của quý vị, đừng bao gồm thời gian ở trong bất kỳ nơi chăm sóc cuối đời nào khác.

BE PREPARED TO PROBE IF THE CAREGIVER ANSWERS OUTSIDE OF THE ANSWER CATEGORIES PROVIDED. PROBE BY REPEATING THE ANSWER CATEGORIES ONLY; DO NOT INTERPRET FOR THE CAREGIVER.

Q1 Quý vị có mối quan hệ như thế nào với [DECEDENT NAME]?

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> VỢ/CHỒNG HOẶC BẠN ĐỜI CỦA TÔI [GO TO Q2]
- <2> CHA/ MẸ CỦA TÔI [GO TO Q2]
- <3> CHA/MẸ CỦA VỢ/CHỒNG TÔI [GO TO Q2]
- <4> ÔNG/BÀ CỦA TÔI [GO TO Q2]
- <5> CÔ/DÌ HOẶC CHÚ/BÁC CỦA TÔI [GO TO Q2]
- <6> ANH/CHỊ/EM CỦA TÔI [GO TO Q2]
- <7> CON CỦA TÔI [GO TO Q2]
- <8> BẠN CỦA TÔI [GO TO Q2]
- <9> KHÁC (XIN NÊU RÕ) [GO TO Q1A]
- <M> MISSING/DK [GO TO Q2]

Q1A Quý vị có mối quan hệ như thế nào với [DECEDENT NAME]?

NOTE: PLEASE DOCUMENT THE RELATIONSHIP AND MAINTAIN IN YOUR INTERNAL RECORDS.

[NOTE: FOR TELEPHONE INTERVIEWING, Q2 IS BROKEN INTO PARTS A – G.]

Q2 Trong khảo sát này, cụm từ 'thành viên gia đình' dùng để chỉ đến [DECEDENT NAME]. Vui lòng trả lời có hoặc không cho từng nhóm. Tôi bắt buộc phải đọc cả sáu nhóm. Thành viên gia đình của quý vị đã nhận được chăm sóc từ [HOSPICE NAME] ở những địa điểm nào?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

Q2A Tại nhà?

- <1> CÓ
- <0> KHÔNG
- <M> MISSING/DK

Q2B Tại trung tâm chăm sóc người cao tuổi có hỗ trợ sinh hoạt?

<1> CÓ

<0> KHÔNG

<M> MISSING/DK

Q2C Tại viện dưỡng lão?

<1> CÓ

$\langle 0 \rangle$ KHÔNG

<M> MISSING/DK

Q2D Tại bệnh viện?

<1> CÓ

$\langle 0 \rangle$ KHÔNG

<M> MISSING/DK

Q2E Tại trung tâm chăm sóc cuối đời hoặc nhà chăm sóc cuối đời?

<1> CÓ

<0> KHÔNG

<M> MISSING/DK

Q2F Tại nơi nào khác?

<1> CÓ

[GO TO Q2G]

<0> KHÔNG

[GO TO Q3]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q3]

Q2G Thành viên gia đình của quý vị đã nhận được chăm sóc ở đâu?

NOTE: PLEASE DOCUMENT THE OTHER PLACE AND MAINTAIN IN YOUR INTERNAL RECORDS.

Q3 Trong thời gian thành viên trong gia đình của quý vị được chăm sóc cuối đời, quý vị tham gia vào hoặc giám sát việc chăm sóc cho họ ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...

- <1> Không bao giờ, [GO TO Q32_INTRO]
- <2> thỉnh thoảng,
- <3> Thường xuyên, hay
- <4> Luôn luôn?

<M> MISSING/DK

Q4_INTRO Đối với những câu hỏi còn lại, vui lòng chỉ nghĩ về trải nghiệm của thành viên trong gia đình quý vị với [HOSPICE NAME].

Q4 Đối với cuộc khảo sát này, nhóm chăm sóc cuối đời có nghĩa là tất cả các y tá, bác sĩ, nhân viên xã hội, người chịu trách nhiệm hướng dẫn về tâm linh và những người khác mà đã chăm sóc cuối đời cho thành viên trong gia đình quý vị.

Trong khi thành viên trong gia đình của quý vị đang được chăm sóc cuối đời, quý vị có cần liên hệ với bất cứ ai trong nhóm chăm sóc cuối đời vào các buổi tối, cuối tuần hoặc ngày lễ nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần được trợ giúp không?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> CÓ
- <2> KHÔNG [GO TO Q6]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK [GO TO Q6]

Q5 Quý vị nhận được sự trợ giúp mà quý vị cần từ nhóm chăm sóc cuối đời vào các buổi tối, cuối tuần hoặc ngày lễ ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...

- <1> Không bao giờ,
- <2> thỉnh thoảng,
- <3> Thường xuyên, hay
- <4> Luôn luôn?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

- Q6 Nhóm chăm sóc cuối đời cho quý vị biết khi nào họ sẽ đến để chăm sóc cho thành viên trong gia đình quý vị ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Không bao giờ,
 - <2> Thỉnh thoảng,
 - <3> Thường xuyên, hay
 - <4> Luôn luôn?
- [<88> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK
- Q7 Khi quý vị hoặc thành viên trong gia đình quý vị yêu cầu nhóm chăm sóc cuối đời giúp đỡ, quý vị nhận được sự giúp đỡ ngay khi cần ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Không bao giờ,
 - <2> Thỉnh thoảng,
 - <3> Thường xuyên, hay
 - <4> Luôn luôn?
- [<88> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK
- Q8 Nhóm chăm sóc cuối đời giải thích mọi thứ theo cách dễ hiểu ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Không bao giờ,
 - <2> Thỉnh thoảng,
 - <3> Thường xuyên, hay
 - <4> Luôn luôn?
- [<88> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK
- Q9 Nhóm chăm sóc cuối đời thông báo cho quý vị về tình trạng của thành viên trong gia đình quý vị ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Không bao giờ,
 - <2> Thỉnh thoảng,
 - <3> Thường xuyên, hay
 - <4> Luôn luôn?
- [<88> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

- Q10 Nhóm chăm sóc cuối đời giữ gìn phẩm giá và tôn trọng thành viên trong gia đình quý vị ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Không bao giờ,
 - <2> thỉnh thoảng,
 - <3> Thường xuyên, hay
 - <4> Luôn luôn?
- [<88> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK
- Q11 Quý vị cảm thấy nhóm chăm sóc cuối đời thực sự quan tâm đến thành viên trong gia đình quý vị ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Không bao giờ,
 - <2> thỉnh thoảng,
 - <3> Thường xuyên, hay
 - <4> Luôn luôn?
- [<88> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK
- Q12 Nhóm chăm sóc cuối đời có cung cấp dịch vụ chăm sóc mà tôn trọng những mong muốn của thành viên trong gia đình quý vị không? Quý vị có thể nói là...
- <1> Có, chắc chắn,
 - <2> Có, phần nào đó, hay
 - <3> Không?
- [<88> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK
- Q13 Nhóm chăm sóc cuối đời có nỗ lực để lắng nghe những điều có ý nghĩa quan trọng nhất với quý vị hoặc thành viên trong gia đình quý vị không? Quý vị có thể nói là...
- <1> Có, chắc chắn,
 - <2> Có, phần nào đó, hay
 - <3> Không?
- [<88> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

Q14 Quý vị có nói chuyện với nhóm chăm sóc cuối đời về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc chăm sóc cuối đời cho thành viên trong gia đình quý vị không?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

NOTE: IF THE RESPONDENT REPLIES, "I DIDN'T HAVE ANY PROBLEMS," CODE RESPONSE AS "NO."

<1> CÓ

<2> KHÔNG

[GO TO Q16]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q16]

Q15 Nhóm chăm sóc cuối đời chăm chú lắng nghe quý vị khi quý vị trao đổi với họ về các vấn đề liên quan đến việc chăm sóc cuối đời cho thành viên trong gia đình quý vị ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...

<1> Không bao giờ,

<2> Thỉnh thoảng,

<3> Thường xuyên, hay

<4> Luôn luôn?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q16 Trong khi thành viên trong gia đình của quý vị đang được chăm sóc cuối đời, họ có bị đau đớn gì không?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> CÓ

<2> KHÔNG

[GO TO Q18]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q18]

Q17 Thành viên trong gia đình của quý vị có nhận được sự giúp đỡ khi bị đau như họ cần không? Quý vị có thể nói là...

<1> Có, chắc chắn,

<2> Có, phần nào đó, hay

<3> Không?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q18 Trong khi thành viên trong gia đình của quý vị đang được chăm sóc cuối đời, họ có bao giờ bị khó thở hoặc được điều trị cho vấn đề khó thở không?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> CÓ

<2> KHÔNG

[GO TO Q20]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q20]

Q19 Thành viên trong gia đình quý vị nhận được sự giúp đỡ mà họ cần cho vấn đề khó thở ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...

<1> Không bao giờ,

<2> thỉnh thoảng,

<3> Thường xuyên, hay

<4> Luôn luôn?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q20 Trong khi thành viên trong gia đình của quý vị đang được chăm sóc cuối đời, họ có bao giờ bị táo bón không?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> CÓ

<2> KHÔNG

[GO TO Q22]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q22]

Q21 Thành viên trong gia đình quý vị nhận được sự giúp đỡ mà họ cần khi bị táo bón ở mức độ thường xuyên như thế nào? Would you say...

<1> Không bao giờ,

<2> thỉnh thoảng,

<3> Thường xuyên, hay

<4> Luôn luôn?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q22 Trong khi thành viên trong gia đình của quý vị đang được chăm sóc cuối đời, họ có tỏ ra lo âu hay buồn bã gì không?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> CÓ

<2> KHÔNG

[GO TO Q24]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q24]

Q23 Thành viên trong gia đình quý vị nhận được sự giúp đỡ mà họ cần từ nhóm chăm sóc cuối đời khi lo âu hoặc buồn bã ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...

<1> Không bao giờ,

<2> thỉnh thoảng,

<3> Thường xuyên, hay

<4> Luôn luôn?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q24_INTRO Những câu hỏi tiếp theo là về trải nghiệm của chính quý vị với nơi chăm sóc cuối đời.

Q24 Nhóm chăm sóc cuối đời có thể hướng dẫn quý vị cách chăm sóc cho những thành viên trong gia đình mà cần dùng thuốc giảm đau, khó thở, bồn chồn hoặc khó chịu, hoặc có những nhu cầu khác về việc chăm sóc. Nhóm chăm sóc cuối đời có hướng dẫn quý vị cách chăm sóc cho thành viên trong gia đình mình không? Quý vị có thể nói là...

<1> Có, chắc chắn,

<2> Có, phần nào đó,

<3> Không, hay

<4> Tôi không cần sự hướng dẫn này.

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

- Q25 Trong thời gian thành viên trong gia đình quý vị được chăm sóc cuối đời, nhóm chăm sóc cuối đời chăm chú lắng nghe quý vị ở mức độ thường xuyên như thế nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Không bao giờ,
 <2> thỉnh thoảng,
 <3> Thường xuyên, hay
 <4> Luôn luôn?
- [<88> NOT APPLICABLE]
 <M> MISSING/DK
- Q26 Nhóm chăm sóc cuối đời có cung cấp cho quý vị lượng thông tin như quý vị muốn về những gì sẽ xảy ra trong khi thành viên trong gia đình quý vị đang hấp hối không? Quý vị có thể nói là...
- <1> Có, chắc chắn,
 <2> Có, phần nào đó, hay
 <3> Không?
- [<88> NOT APPLICABLE]
 <M> MISSING/DK
- Q27 Sự hỗ trợ về mặt tôn giáo, tâm linh, hoặc những niềm tin văn hóa có thể bao gồm việc nói chuyện, cầu nguyện, thời gian yên tĩnh, hoặc tôn trọng các truyền thống.
- Trong khi thành viên trong gia đình của quý vị được chăm sóc cuối đời, quý vị nhận được sự hỗ trợ từ nhóm chăm sóc cuối đời về mặt tôn giáo, tâm linh hoặc niềm tin văn hóa ở mức độ nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Quá ít,
 <2> Vừa phải, hay
 <3> Quá nhiều?
- [<88> NOT APPLICABLE]
 <M> MISSING/DK
- Q28 Trong thời gian thành viên trong gia đình của quý vị được chăm sóc cuối đời, quý vị đã nhận được sự hỗ trợ tinh thần từ nhóm chăm sóc cuối đời ở mức độ nào? Quý vị có thể nói là...
- <1> Quá ít,
 <2> Vừa phải, or
 <3> Quá nhiều?
- [<88> NOT APPLICABLE]
 <M> MISSING/DK

Q29 Trong những tuần sau khi thành viên trong gia đình quý vị qua đời, quý vị nhận được sự hỗ trợ tinh thần từ nhóm chăm sóc cuối đời ở mức độ nào? Quý vị có thể nói là...

- <1> Quá ít,
- <2> Vừa phải, hay
- <3> Quá nhiều?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q30 Vui lòng trả lời các câu hỏi sau đây về [HOSPICE NAME]. Không bao gồm dịch vụ chăm sóc từ các cơ sở chăm sóc cuối đời khác trong những câu trả lời của quý vị.

Sử dụng bất kỳ số nào từ 0 đến 10, trong đó 0 là dịch vụ chăm sóc cuối đời tệ nhất có thể và 10 là dịch vụ chăm sóc cuối đời tốt nhất có thể, quý vị sẽ dùng con số nào để đánh giá dịch vụ chăm sóc cuối đời cho thành viên trong gia đình mình?

IF THE RESPONDENT DOES NOT PROVIDE AN APPROPRIATE RESPONSE, PROBE BY REPEATING: Sử dụng bất kỳ số nào từ 0 đến 10, trong đó 0 là dịch vụ chăm sóc cuối đời tệ nhất có thể và 10 là dịch vụ chăm sóc cuối đời tốt nhất có thể, quý vị sẽ dùng con số nào để đánh giá dịch vụ chăm sóc cuối đời cho thành viên trong gia đình mình?

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <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

Q31 Liệu quý vị có giới thiệu cơ sở chăm sóc cuối đời này cho bạn bè và gia đình của mình không? Quý vị có thể nói là...

- <1> Chắc chắn không
- <2> Có lẽ không,
- <3> Có lẽ có hay
- <4> Chắc chắn có?

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

Q32_INTRO Chúng tôi có thêm một vài câu để hỏi quý vị. Những câu hỏi tiếp theo là về thành viên trong gia đình của quý vị.

Q32 Lớp hoặc cấp học cao nhất mà thành viên trong gia đình quý vị đã hoàn thành là gì? [OPTIONAL: Họ đã.....]

READ ANSWER CHOICES ONLY ***IF NECESSARY***

- <1> Hoàn thành lớp 8 hoặc thấp hơn,
- <2> Học trung học phổ thông nhưng không tốt nghiệp,,
- <3> Tốt nghiệp trung học phổ thông hoặc có bằng GED,
- <4> Học một phần đại học hoặc có bằng cao đẳng (2 năm),
- <5> Tốt nghiệp đại học 4 năm, hoặc
- <6> Hoàn thành trình độ cao hơn đại học hệ 4 năm?
- <7> RESPONDENT INDICATES THAT HE OR SHE DOES NOT
KNOW FAMILY MEMBER'S LEVEL OF EDUCATION

<M> MISSING

ACADEMIC TRAINING BEYOND A HIGH SCHOOL DIPLOMA THAT DOES NOT LEAD TO A BACHELOR'S DEGREE SHOULD BE CODED AS 4. IF THE RESPONDENT DESCRIBES NON-ACADEMIC TRAINING, SUCH AS TRADE SCHOOL, PROBE TO FIND OUT IF THE FAMILY MEMBER HAS A HIGH SCHOOL DIPLOMA AND CODE 2 OR 3, AS APPROPRIATE.

Q33 Thành viên trong gia đình của quý vị có phải là người gốc Tây Ban Nha hoặc Latinh không?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<X> CÓ

<1> KHÔNG

<M> MISSING/DK

IF YES: Quý vị có cho rằng thành viên trong gia đình của quý vị đã là (READ ALL RESPONSE CHOICES)

<2> Người Cuba,

<3> Người Mexico, Người Mỹ gốc Mexico, Người Chicano/a,

<4> Người Puerto Rico, hay

<5> Người gốc Tây Ban Nha/gốc La-tinh khác?

<M> MISSING/DK

[NOTE: FOR TELEPHONE INTERVIEWING, QUESTION 34 IS BROKEN INTO PARTS A – E.]

Q34 Khi tôi đọc nội dung sau đây, xin vui lòng cho tôi biết nếu một danh mục nào mô tả sắc tộc của thành viên gia đình của quý vị. Tôi cần phải đọc cả năm danh mục. Xin vui lòng trả lời có hoặc không cho mỗi danh mục.

READ ALL RACE CATEGORIES PAUSING AT EACH RACE CATEGORY TO ALLOW CAREGIVER TO REPLY TO EACH RACE CATEGORY.

IF THE RESPONDENT REPLIES, “WHY ARE YOU ASKING ABOUT MY FAMILY MEMBER’S RACE?:” Chúng tôi hỏi về chủng tộc thành viên gia đình của quý vị cho mục đích thống kê dân số. Chúng tôi muốn chắc chắn rằng những người được đưa vào khảo sát phản ánh chính xác sự đa dạng chủng tộc tại quốc gia này.

IF THE RESPONDENT REPLIES, “I ALREADY TOLD YOU ABOUT MY FAMILY MEMBER’S RACE.:” Tôi hiểu, tuy nhiên khảo sát yêu cầu tôi phải hỏi về tất cả các chủng tộc để kết quả có thể bao gồm những người đa chủng tộc. Nếu chủng tộc đó không áp dụng cho thành viên gia đình của quý vị, xin hãy trả lời “không”. Cảm ơn sự kiên nhẫn của quý vị.

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- Q34A Thành viên gia đình của quý vị là Người Mỹ Da Đỏ hay Người Bản Địa Alaska?
- <1> CÓ/ NGƯỜI MỸ DA ĐỎ HOẶC NGƯỜI BẢN ĐỊA ALASKA
<0> KHÔNG/ KHÔNG NGƯỜI MỸ DA ĐỎ HOẶC NGƯỜI BẢN ĐỊA Alaska
- <M> MISSING/DK
- Q34B Thành viên gia đình của quý vị là Người Á Châu?
- <1> CÓ/ NGƯỜI CHÂU Á
<0> KHÔNG/ KHÔNG NGƯỜI CHÂU Á
- <M> MISSING/DK
- Q34C Thành viên gia đình của quý vị là Người Da Đen hay Người Mỹ gốc Phi Châu??
- <1> CÓ/ NGƯỜI DA ĐEN HOẶC NGƯỜI MỸ GỐC PHI
<0> KHÔNG/ KHÔNG NGƯỜI DA ĐEN HOẶC NGƯỜI MỸ GỐC PHI
- <M> MISSING/DK
- Q34D Thành viên gia đình của quý vị là Người Bản Địa Hawaii hay Người Đảo Thái Bình Dương khác?
- <1> CÓ/ NGƯỜI BẢN ĐỊA HAWAII HAY NGƯỜI ĐẢO THÁI BÌNH DƯƠNG KHÁC
<0> KHÔNG/ KHÔNG NGƯỜI BẢN ĐỊA HAWAII HAY NGƯỜI ĐẢO THÁI BÌNH DƯƠNG KHÁC
- <M> MISSING/DK
- Q34E Thành viên gia đình của quý vị là Người Da Trắng?
- <1> CÓ/ NGƯỜI DA TRẮNG
<0> KHÔNG/ KHÔNG NGƯỜI DA TRẮNG
- <M> MISSING/DK

Q35_INTRO Các câu hỏi kế tiếp là về quý vị.

Q35 Quý vị bao nhiêu tuổi?

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> 18 đến 24
- <2> 25 đến 34
- <3> 35 đến 44
- <4> 45 đến 54
- <5> 55 đến 64
- <6> 65 đến 74
- <7> 75 đến 84
- <8> 85 tuổi trở lên

<M> MISSING/DK

Q36 INTERVIEWER ASK ONLY *IF NEEDED*: Quý vị là nam hay nữ?

- <1> NAM
- <2> NỮ

<M> MISSING/DK

Q37 Lớp hoặc cấp học cao nhất mà quý vị đã hoàn thành là gì? [OPTIONAL: Quý vị đã...]

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Hoàn thành lớp 8 hoặc thấp hơn,
- <2> Học trung học phổ thông nhưng không tốt nghiệp,
- <3> Tốt nghiệp trung học phổ thông hoặc có bằng GED,
- <4> Học một phần đại học hoặc có bằng cao đẳng (2 năm),
- <5> Tốt nghiệp đại học 4 năm, hoặc
- <6> Hoàn thành trình độ cao hơn đại học hệ 4 năm?

<M> MISSING/DK

ACADEMIC TRAINING BEYOND A HIGH SCHOOL DIPLOMA THAT DOES NOT LEAD TO A BACHELOR'S DEGREE SHOULD BE CODED AS 4. IF THE RESPONDENT DESCRIBES NON-ACADEMIC TRAINING, SUCH AS TRADE SCHOOL, PROBE TO FIND OUT IF SHE/HE HAS A HIGH SCHOOL DIPLOMA AND CODE 2 OR 3, AS APPROPRIATE.

Q38 Ở nhà, quý vị nói chủ yếu là ngôn ngữ nào? Xin vui lòng lắng nghe tất cả các lựa chọn trả lời. Quý vị có nói rằng, chủ yếu quý vị nói...

- | | |
|------------------------|--------------|
| <1> Tiếng Anh, | [GO TO END] |
| <2> Tiếng Tây Ban Nha, | [GO TO END] |
| <3> Tiếng Trung Quốc, | [GO TO END] |
| <4> Tiếng Nga, | [GO TO END] |
| <5> Tiếng Bồ Đào Nha, | [GO TO END] |
| <6> Tiếng Việt, | [GO TO END] |
| <7> Tiếng Ba Lan, | [GO TO END] |
| <8> Tiếng Hàn Quốc, or | [GO TO END] |
| <9> Ngôn ngữ nào khác? | [GO TO Q38A] |

<M> MISSING/DK [GO TO END]

IF THE CAREGIVER REPLIES WITH MULTIPLE LANGUAGES, PROBE:
Quý vị cho rằng quý vị nói phần nhiều là [LANGUAGE A] hay [LANGUAGE B]?

NOTE: IF THE CAREGIVER REPLIES THAT THEY SPEAK AMERICAN,
PLEASE CODE AS 1 – ENGLISH.

Q38A Ở nhà, quý vị nói chủ yếu là ngôn ngữ nào khác?

NOTE: PLEASE DOCUMENT THE OTHER LANGUAGE AND MAINTAIN IN
YOUR INTERNAL RECORDS

END Đó là tất cả những câu hỏi mà tôi có. [OPTIONAL: Nếu quý vị muốn có số điện thoại cho ban hỗ trợ tang chế tại [HOSPICE NAME], tôi có thể cung cấp cho quý vị ngay bây giờ.]

INTERVIEWER: PROVIDE CONTACT INFORMATION AS NEEDED.

Chúng tôi xin chia buồn với sự mất mát gần đây của quý vị. Cảm ơn quý vị đã dành thời gian.

READ ONLY *IF APPROPRIATE*

Chúc anh/chị một ngày/tối tốt lành. [END CALL]