

# **Appendix K**

## **Script to Schedule Client Process Evaluation Interview**

## Older Adults Home Modification Program Script to Schedule Client Process Evaluation Interview<sup>1</sup>

**Translate all items highlighted in green**

Study ID:				Form Completed By:	
Site ID	Client ID			Name	Job Title

N.º de control de OMB 2528-XXXX, fecha de expiración XX/XX/2024. Este formulario fue diseñado para proporcionar al HUD información sobre la eficacia de su Programa de Subvenciones para Modificaciones de Hogares para Adultos Mayores. La información que proporcione es voluntaria. Su casa puede ser inscrita en el programa sin importar si usted decide participar o no. Se calcula que la carga de informes públicos para la recopilación de esta información es de 5 minutos por respuesta. Es posible que el HUD no recopile esta información y no es necesario que complete este formulario, a menos que muestre un número de control OMB válido actualmente.

*Instructions for Site Coordinators: Please administer this script when scheduling the interview. Before making the call, reference the **Documentation of Client Eligibility** form for the client's name and contact information to have on hand during the call. Use the preferred method identified in Question 9.c. on the Client Eligibility form to contact the client. Make five attempts to contact the client before moving to the next client on the list. Record your attempts in the table below.*

Contact Attempt Number	Contact Attempt Date (mm/dd/yyyy)	Client Contacted?
<input type="checkbox"/> 1		<input type="checkbox"/> Yes <i>(Go to A.1)</i> <input type="checkbox"/> No <i>(Try alternate method or another day)</i>
<input type="checkbox"/> 2		<input type="checkbox"/> Yes <i>(Go to A.1)</i> <input type="checkbox"/> No <i>(Try alternate method or another day)</i>
<input type="checkbox"/> 3		<input type="checkbox"/> Yes <i>(Go to A.1)</i> <input type="checkbox"/> No <i>(Try alternate method or another day)</i>
<input type="checkbox"/> 4		<input type="checkbox"/> Yes <i>(Go to A.1)</i> <input type="checkbox"/> No <i>(Try alternate method or another day)</i>
<input type="checkbox"/> 5		<input type="checkbox"/> Yes <i>(Go to A.1)</i> <input type="checkbox"/> No <i>(Try alternate method or another day)</i>

**Hola, soy [insert your name]. Trabajo para Healthy Housing Solutions. Mi organización está evaluando el programa de modificaciones para hogares de [insert Name of Grantee Organization's] para el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. conocido como el HUD. If contact is via phone, go to A.1; if contact is by another method, go to B.1.**

A.1. **Podría hablar con [insert name of client listed on the informed consent.]**

**Sí** *When you reach the client, Go to A.1.a*

A.1.a **¿Es un buen momento para hablar o desea que lo llame en otro momento?**

**Ahora** *Go to B.1*

<sup>1</sup> Code for this document: **Bold Font**= Interviewer script; Black font=Question for client to answer; *Blue italics* = Instruction for the grantee; *yellow highlighted italics*: Instruction for REDCap programmer.

- Más adelante, en un momento más conveniente *Go to A.1.b*
- Ni ahora ni más adelante. *Prior to ending the conversation and depending on the tone of the conversation, please consider using some of the refusal conversion strategies discussed during your training to encourage the client to schedule an interview. If unsuccessful, end the call and contact the next person on the randomization list* **Gracias por su tiempo.**

A.1.b. Day of week \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_ (AM/PM) *End call*

- No *If you reached someone other than the client, Go to A.1.c*

A.1.c **¿Puede decirme un día y una hora para que vuelva a llamar?**

- Sí Date: \_\_\_\_\_ Time: \_\_\_\_\_ **Gracias. Volveré a llamar entonces.** *End call*
- No **Gracias.** *End call. Use alternative contact information, e.g., text or email, from the Documentation of Client Eligibility form to reach the client. If you do not reach the client after five attempts, stop trying to contact this client and move to the next client on the randomization list.*

B.1. **Cuando dio su consentimiento para participar en esta evaluación, aceptó contarnos sus experiencias con el programa [Insert Name of Grantee Organization's]. Me gustaría programar una cita para entrevistarlo o hablar con usted sobre sus experiencias. La entrevista podría durar hasta 30 minutos. ¿Podría decirme un día y una hora para programar la entrevista en las próximas dos semanas?**

- Sí Day of week \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_ (AM/PM) *Go to C.1*
- No *[Prior to ending the conversation, please use some of the refusal conversion strategies discussed during your training to encourage the client to schedule an interview. If unsuccessful, end the call and contact the next person on the randomization list]. Gracias por su tiempo.*

C.1 **¿Preferiría hacer esta entrevista por teléfono o videoconferencia (por ejemplo, FaceTime, Zoom, Microsoft Teams u otra reunión virtual)?**

Teléfono

Videoconferencia **¿Prefiere algún tipo de videoconferencia en particular?**

Face Time

Zoom - **Le enviaré por mensaje de texto o correo electrónico el ID de la reunión y la contraseña.**

Teams - **Le enviaré por mensaje de texto o correo electrónico el ID de la reunión y la contraseña.**

Otro. Specify: \_\_\_\_\_

Sin preferencia **Muy bien, lo llamaré el día programado para la entrevista.**

D.1 **Para confirmar: Me comunicaré con usted el [Insert scheduled date and time]. Si tiene preguntas o necesita reprogramar la entrevista, comuníquese conmigo al [Insert SC work cell phone number]. Gracias.**