

# 전화 설문 프로토콜

## 전화 연결

1.

yes

no

## 연결 성공(1~2분)

- a. 상대 확인
- b. 연구팀 소개

2.

## 설문 가능 여부 확인 (1~2분)

- a. 시간적 여유 묻기
- b. 설문 소요시간, 설문 내용과 방법, 보상 설명
- c. 참여 요청

3.

## 전화 설문 진행(10~20분)

- a. 설문 진행
- b. 1~2회 설문 휴식 타임
  - 대상자 얘기 경청
  - 가벼운 주제 던지기
- c. 진행률 안내

## 전화 연결 실패

- a. 소개 문자 남기기
- b. 시간 간격을 두고 다시 시도

## 반복 실패 시

F/U LOSS  
(외래 날짜 확인 후, 방문 설문)

## 여지 남기기\_1(간단)

- a. 다음에 연락할 것임을 안내
- b. 감사 문자 남기기

## 여지 남기기\_2(구체적)

- a. 다음 기회를 요청
- b. 연락 가능한 시간 묻기
- c. 구체적 약속 잡기
- d. 감사 인사&전화 마무리
- e. 약속 문자 보내기

## Refuse 의사 표시

- a. 대상자 표현에 공감
- b. 회유하기
  - 설문의 좋은 점, 보상 강조
  - 최대한 편의에 맞출 것임
- c. refuse의 이유 묻기
  - 문제점 개선에 활용
- d. 설문 원할 경우 연락 요청

## 전화 내용 기록

- a. 설문 실패 이유
- b. 문자 발송 여부(-, +)
- c. (있으면) 다음 예정일
- d. 전화 시행 날짜
- e. 특이사항

## 비전화 설문 실시

- a. 우편: 주소 묻기
- b. 링크: 링크 보내기

no

yes

4.

### 설문 성공

- a. 설문 완료 알리기
- b. 보상 제공 방법 묻기
  - 우편      - 외래 방문 시
  - 기프티콘 - 거부(필요x)

### 중도 포기(거부)

- a. 설득 하기
- b. 다음을 기약하기
- c. 문자 남기기

### 전화 내용 기록

- a. 중도 거부 이유
- b. 설문 못한 부분
- c. (있으면) 다음 예정일
- d. 전화 시행 날짜
- e. 특이사항

5.

### 우편

- a. 배송지 (주소 받기)

### 기프티콘

- a. 수신인 (번호 확인)

### 외래방문

- a. 만나서 (날짜 확인)

### 전화 내용 기록

- a. 설문 성공 날짜
- b. 보상 제공 방법
- c. 보상 제공 여부
- d. 다음 설문 예정일
- e. 특이사항

6.

### 마무리

- a. 다음 설문날짜 안내
- b. 감사인사&전화 마무리

### 보상 지급

- a. 가능한 1주 안에 선물 보내기
- b. 선물과 연구 팸플릿 포함
- c. 간단한 연구 설명(신뢰만들기)

### \*특이사항의 경우

(ex. 심하게 낮은 MOCA, 높은 불안-우울 점수 등)  
 -보호자나 대상자에게 설명, 안내  
 -상위 관리자에게 보고