

2015年韩国与国际社会和国内的外国人沟通 中东呼吸综合症疫情

Minwon Lee^a, Jooyoung Sohn^a和Kidong Park^b

通讯作者: Kidong Park (电子邮箱: parkk@wpro.who.int)。

《国际卫生条例(2005)》指出,风险沟通能力是八项核心能力之一,这八项核心能力是有效发现和应对公共卫生威胁的关键能力^[1]。在疫情暴发期间,由于语言障碍,感染风险和应对措施可能不会很充分地传递给国际游客和外国居民。为更有效地交流疫情信息,需要制定针对这部分人群的具体策略。

韩国每年有大量的国际游客和外国居民。2014年,韩国共有1430万国际游客,此外还有180万外国居民,占总人口的3.6%。在国际游客中,中国游客比例最大(52.7%),其次是日本(16.1%),再次是英语国家的游客(9.2%),包括美国、加拿大、英国、澳大利亚和新西兰。外国居民中,中国人也最多(占52.3%,虽然其中66%是朝鲜族),其次是美国人(7.6%)和越南人(7.2%)^[2]。

2015年中东呼吸综合症(MERS)暴发期间^[3],韩国卫生和福利部(MOHW)通过多种渠道为国际游客和外国居民提供了疫情信息。2015年6月10日,MOHW创建了一个MERS双语(韩语和英语)门户网站^[4],从5月28日开始,MOHW网站也提供了英语新闻报道^[5]。6月12日,免费的英语热线电话开始提供服务^[6];6月15日又进一步扩大至18种其他外国语种^[7]。本报告描述了在MERS疫情期间这些多语言沟通渠道的使用情况。

方法

使用关键词“中东呼吸综合征”或“MERS”对2015年5月28日至7月5日期间MOHW和MERS门户网站上的帖子进行检索。提取包含这些关键词的帖子,并将它们分为3类进行分析:新闻稿、统计数据和其他类信息。通过计算该期间网站访问的总次数和每条信息的平均访问次数对网站使用情况进行评价。热线使用情况通过接到的电话数进行评价。搜集2015年6月12日至7月5日期间的热线电话次数,并按照拨打日期和语种进行分层分析。使用Excel(微软Excel,雷蒙德,美国)进行数据操作和分析。

结果

MERS门户网站共有66条MERS相关信息,MOHW英语网站有61条相关信息。在MERS门户网站上,有25条新闻稿,14条统计信息和27条其它MERS信息。MOHW网站上有24条新闻稿,13条统计信息和24条其它信息。研究期间,MERS门户网站的访问总量达40 981次,而MOHW英文网站为25 789次。两个网站上的新闻稿访问量均为最高,MERS门户网站的平均访问数量为731次,MOHW英文网站为475次(表1)。

表1. 2015年5月28日至7月5日韩国MERS门户网站和MOHW英文网站提供的MERS相关的帖子数

类别	MERS门户网站			MOHW英文网站		
	帖子数	网站访问数	每篇帖子的平均访问数	帖子数	网站访问数	每篇帖子的平均访问数
新闻稿	25	18 272	731	24	11 409	475
MERS统计数据	14	5534	395	13	5234	403
其他信息	27	17 175	636	24	9146	381
总计	66	40 981	621	61	25 789	423

MERS, 中东呼吸综合征; MOHW, 卫生和福利部。

^a 韩国卫生和福利部国际合作司, 世宗, 韩国。

^b 世界卫生组织西太平洋区域办事处国家支持司, 马尼拉, 菲律宾。

投稿日期: 2015年10月13日; 发表日期: 2016年2月24日

doi: 10.5365/wpsar.2015.6.3.002

最受欢迎的帖子是与2015年6月9–13日期间韩国和世界卫生组织（WHO）联合任务团有关的帖子。MERS门户网站上联合任务团相关的新闻稿帖子的访问量为5447，MOHW英文网站的访问量为1007次。MERS门户网站上来自于联合任务团的高水平帖子的访问量为3409次，MOHW英文网站的访问量为388次。

2015年6月12日至7月5日，使用外国语言服务的MERS热线电话总数为787，占同期电话总数（ $n=86\ 826$ ）的0.91%。其中英文热线服务接到的电话数量最多（ $n=677$ ），其次是日语（ $n=57$ ）、汉语（ $n=50$ ）。2015年6月12日开通后接到的电话数较高，6月16日达到了高峰（ $n=150$ ），但从2015年6月20日开始每天的电话数量下降到20以下。

讨论

韩国政府意识到采用多种语言共享暴发疫情信息是与国际社会进行沟通的必要手段，这也正是韩国—WHO联合任务团所提出的建议^[8]。联合任务团考察结束后，韩国政府立即采取了行动，提供英文的MERS疫情每日新闻稿总结和统计数据。信息通过官方网站得到传播。

与热线电话服务有所不同，MOHW和MERS门户网站仅提供英文信息。这可能有所局限，但是英语共享信息应该能覆盖大多数外国人群，因为在本研究中我们发现热线服务中英语是最常见的访问语言。虽然中国人占韩国的国际游客和外国居民的比例最大，但中文热线的利用却比我们预期的要低。这可能与66%的中国居民是朝鲜族有关。因为他们能说韩语或者有韩国亲属能为他们翻译这些信息，所以他们可能不需要这样的服务。

有效的疫情沟通重点在五个方面：信任、早期声明、透明、理解公众、计划，所以在疫情期间建立、维持和恢复公众的信任至关重要^[9]。研究已经证明建立热线系统对于建立与公众的信任关系是有效的^[10]。本文证据显示了在疫情沟通中，专门的英文MERS网站和多语种热线有助于与国际社会分享信息，虽然很难量化这些措施的影响和效果。

有效的疫情沟通对建立公众信任是非常重要的。疫情期间，保持国际社会和外国居民能够得到充分的共享信息对于及时组织实施控制措施及有效应对是至关重要的。

利益冲突

无。

经费

无。

引用本文地址：

Lee M et al. Communicating about the Middle East respiratory syndrome outbreak to the international community and in-country foreigners, Republic of Korea, 2015. *Western Pacific Surveillance and Response Journal*, 2016, 7(1):28–30. doi:10.5365/wpsar.2015.6.3.002

参考文献

1. *International Health Regulations implementation: ensuring effective responses to public health emergencies – strengthening risk communication capacities of national systems*. Geneva, World Health Organization, 2012 (http://www.who.int/ihr/about/07_risk_communication.pdf, accessed 27 January 2016).
2. *Korea Immigration Statistics, 2014* [In Korean]. Kyunggi-do, Korea Immigration Service, Ministry of Justice, 2014 (<http://www.korea.kr/archive/expDocView.do?docId=36355>, accessed 20 January 2016).
3. *High-level messages*. Manila, World Health Organization Regional Office for the Western Pacific, 2015 (<http://www.wpro.who.int/mediacentre/mers-hlmsg/en/>, accessed 29 December 2015).
4. *Middle East Respiratory Syndrome Information*. Sejong, Ministry of Health and Welfare, 2015 (<http://www.mers.go.kr/>, accessed 15 February 2016).
5. Ministry of Health and Welfare website. Sejong, Ministry of Health and Welfare, 2015 (<http://english.mohw.go.kr>, accessed 15 February 2016).
6. *Press Release – MERS Hotline English Service (12 June 2015)*. Sejong, Ministry of Health and Welfare, 2015 (<http://cdc.go.kr/CDC/cms/cmsFileDownload.jsp?fid=5767&cid=63414&fieldName=attach1&index=1>, accessed 27 January 2016).
7. *Press Release – MERS Hotline 109 Expands Services to 19 languages (16 June 2015)*. Sejong, Ministry of Health and Welfare, 2015 (http://english.mohw.go.kr/front_eng/sg/ssg0111vw.jsp?PAR_MENU_ID=1001&MENU_ID=100111&page=11&CONT_SEQ=323458, accessed 27 January 2016).
8. *Joint mission to Republic of Korea on MERS-CoV begins well*. Manila, World Health Organization Regional Office for the Western Pacific, 2015 (<http://www.wpro.who.int/mediacentre/releases/2015/201506010/en/>, accessed 27 January 2016).
9. *WHO Outbreak communication guidelines*. Geneva, World Health Organization, 2005 (http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28en.pdf, accessed 27 January 2016).
10. Miller LA et al. Use of a Nationwide Call Center for Ebola Response and Monitoring During a 3-Day House-to-House Campaign—Sierra Leone, September 2014. *Mortality and Morbidity Weekly Report*, 2015, 64(1):28–29 (<http://www.cdc.gov/mmwr/preview/mmwrhtml/mm6401a7.htm>, accessed 27 January 2016).