

导游业务复习资料第六章第六节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_38705.htm

第六节 旅游者患病、死亡的处理 导致旅游者在旅游期间患病的主原因是由于长途旅游劳累、气候冷暖变化、起居习惯的改变、水土不服等多种原因造成，尤其是年老体弱的旅游者更会常常感到身体疲惫。在旅途中，旅游者突然患病、患重病、病危甚至死亡的事情时有发生。因此，为了避免或减少此类的事情发生，导游人员应做有心人，安排活动时要考虑到旅游者的年龄、体质等方面的因素，做好预防工作。

一、旅游者患病的预防

1. 在做准备工作时，应根据旅游团的信息材料，了解旅游团成员的年龄及旅游团其他情况，做到心中有数。选择适合这一年龄段旅游者的游览路线，如游览颐和园时，老年人多的团就可乘船游览昆明湖而不宜登万寿山。
2. 安排活动日程要留有余地。做到劳逸结合，使旅游者感到轻松愉快；不要将一天的游览活动安排的太多、太满。更不能将体力消耗大、游览项目多的景点集中安排，要有张有弛；晚间活动的时间不宜安排得过长。
3. 随时提醒旅游者注意饮食卫生，不要买小贩的食品，不要喝生水。
4. 及时报告天气变化。提醒旅游者随着天气的变化及时增减衣服，带雨具等。尤其是干燥季节提醒旅游者要多喝水，多吃水果。

二、旅游者患一般病的处理 经常旅游者会在旅游期间感到身体不适或患一般疾病，如感冒、发烧、水土不服、晕车、中暑、失眠、便秘、腹泻等，这时导游员应该：（1）劝其及早就医，注意休息，不要强行游览 在游览过程中，导游人员要观察旅游者的神

态、气色，发现旅游者的病态时，应多加关心，照顾其躺在较舒服的座位上，或留在饭店休息，但一定要通知饭店给予关照，切不可劝其强行游览。旅游者患一般疾病时，导游人员应劝其及早去医院就医。

2、关心患病的旅游者 对因病没有参加游览活动，留在饭店休息的旅游者，导游人员要主动前去问候身体状况，以示关心。必要时通知餐厅为其提供送餐服务。

3、需要时，导游人员可陪同患者前往医院就医，但应向患者讲清楚，所需费用自理。提醒其保存诊断证明和收据。

4、严禁导游人员擅自给患者用药。

三、旅游者突患重病的处理 遇到旅游者在旅途中、在饭店、在旅游车上突然患病或突患重病时，导游人员应全力以赴，采取措施积极抢救。

（一）在前往景点途中突然患病 旅游者在去旅游景点的途中突然患病，导游人员应作到：

- 1、在征得患者、患者亲友或领队同意后，立即将患重病旅游者送往就近医院治疗，或拦截其他车辆将其送往医院。必要时，暂时中止旅行，用旅游车将患者直接送往医院。
- 2、及时将情况通知接待社有关人员。
- 3、一般由全陪、领队、病人亲友同往医院。如无全陪和领队，地陪应立即通知接待社请求帮助。

[1][2][下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com