

导游实务案例分析：对旅游过程中突发疾病的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39243.htm 在陕西某旅游有限责任公司工作的朋友，告诉我一件在她带团游览过程中发生的意外事件。她带团去华东“五市”（即南京、上海、杭州、苏州和无锡）旅游，团队共有72人，其中有22个孩子，规模是比较大的。当到达第三站杭州准备外出游览时，发生了意想不到的事情，游客中有一位六十多岁的老人突然发病，送医院检查诊断是癌症晚期，随时都有死亡的可能，医院要求通知其家属。面对这突如其来的变故，她当机立断，要求医生照顾好病人，等待其家属的到来。每天她与另外一人共同取药、换药，从未单独一个照顾病人，直至家属赶来。经过精心治疗，病情稳定后由其家属接回。对在治病过程中病人的怒骂，她丝毫不介意，因为为游客服务是第一位的，更何况游客得了绝症。同时也没有耽误其他游客的旅游，使这次旅游圆满结束。后来当病人去世后，公司还特意去慰问，病人家属十分感激，使得公司与客户之间建立了良好的关系。[分析] 1. 从此事件处理过程中不难看出，当病人生病或发病后要及时送医院治疗，并要求游客中留；1~2人与导游共同照顾病人，千万不能单独一人去取药或照顾病人，若有问题出现就说不清了。另外要与旅行社联系通知其家属，病情严重的可让其家属亲自照顾。同时与地接社商量不能中止旅游活动，可让其他游客继续旅游。旅游活动结束后，对旅游活动中不幸死亡的游客，应及时去死者家中表示慰问，这也是旅行社售后服务的体现，有利于密切旅行社与客户之间的合作

关系，从而稳定客源声场。本例中上述处理办法及时妥当，不仅使旅游活动圆满结束，而且还加强了旅行社与客户之间的关系，提高了旅行社的声誉。

2. 旅游者患一般疾病时，导游人员须及时探视，并表示慰问。导游人员在征得患者、患者亲属或领队同意后，要帮助旅游者叫出租车，并向司机做必要的交待(去何医院，是否需要出租车在医院等候)。如有全程陪同，可请全陪协助陪同患者前往医院。但是，无论导游人员是否陪同病人去医院，都必须及时了解患者的病情和医生的诊断结果，并告知旅游团领队。

3. 旅游者如患急病或重病时，导游人员应该做到：第一，及时与医院联系，并向旅行社报告，在主管部门指导下，及时组织医务人员进行抢救。在抢救的全过程中，旅游团领队与同行的患者亲属必须在现场，旅行社方面亦应派人到现场照看。第二，向与患者同行的其他旅游者详细了解患者发病前后的身体、病史、症状及治疗等情况，最好有详细的文字记载，以备医院方面参考。患者病危而其家属又不在场者，应尊重医师和旅游团领队的意见，由领队出面与患者家属联系，敦促其家属火速赶来。第三，患者需要住院手术时，应征得患者亲属或领队同意，患者经抢救脱离危险但仍须住院治疗时，导游本人或旅行社方面均应前往探视，帮助患者解决生活上的问题，并帮助患者办理有关手续及其他有关事宜。通常情况下，患者住院及医疗费用，由病人自理。

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