

导游服务中主要问题和事故的预防与处理(6)游客患病、死亡的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_40500.htm 一、游客患病的预防与处理

（一）游客患病的预防 游客从居住地到旅游目的地，经过长途旅行的劳累，加上气候变化、水土不服、起居习惯改变等原因。使得体力消耗较大，团中年纪大、有慢性病、体质弱的游客很难适应，会引发一些游客在旅途中旧病复发、生病甚至死亡。导游人员应从多方面了解游客的身体状况，照顾好他们的生活，经常关心、提醒，避免人为的原因致使游客生病。

1、了解旅游团成员的健康状况 导游人员可以通过多方面了解本团游客的健康状况，做到心中有数。接团前通过研究接待计划了解本团成员的年龄构成；从接到旅游团时起，地陪可从领队处了解团内有无需要特殊照顾的患病游客；在游客之间进行了解；通过家颜观色对身体肥胖或瘦弱，走路缓慢、费力，面部表情和举止异常的游客多关心，预防突发疾病的发生。

2、周密安排游览活动 如旅游团中老弱病残者占的比重较大，导游人员制定计划、安排活动日程时要留有充分的余地，活动节奏不要太快，做到劳逸结合；体力消耗大的项目不要集中安排；晚间活动安排时间不宜过长。

3、做好提醒、预报工作 地陪应做好天气预报工作，要根据每天的天气预报提醒游客增减衣服、携带雨具、穿戴适宜的鞋帽等；提醒游客注意饮食卫生。不吃不洁食物，不要喝生水；气候干燥或在盛夏时，提醒游客多喝水；适当调整游览时间，保证游客有充分的休息时间。

（二）游客患一般疾病的处理

1、劝其及早就医并多休息 游客患一般疾病时，

导游人员要劝其尽早去医院看病，并留在饭店内休息；如需要，导游人员应陪同患者前往医院就医。

2、关心游客的病情 如果游客留在饭店休息，导游人员要前去询问身体状况并安排好用餐，必要时通知餐厅为其提供送餐服务。

3、向游客讲清看病费用自理

4、严禁导游人员擅自给患者用药

（三）游客突患重病的处理 旅行途中游客突然患病，导游人员应采取措施就地抢救，请求机组人员、列车员或船员在飞机、火车、轮船上寻找医生，并通知下一站急救中心和旅行社准备抢救。若乘旅游车前往景点途中游客患重病，必须立即将其送往就近的医院，或拦车将其送往医院，必要时暂时中止旅行，让旅游车先开到医院；还应及早通知旅行社，请求指示和派人协助。游客在饭店患重病时，先由饭店医务人员抢救，然后送医院。游客病危时，导游人员应立即协同领队和患者亲属送病人去急救中心或医院抢救，或请医生前来抢救。患者如系国际急救组织的投保者，导游人员还应提醒领队及时与该组织的代理机构联系。在抢救过程中，导游人员应要求领队或患者亲属在场，并详细记录患者患病前后的症状及治疗情况。需要签字的，导游人员应请患病游客的亲属或领队签字。导游人员还应随时向当地接待社反映情况。若游客病危但亲属不在身边时，导游人员应提醒领队及时通知患者亲属。患者家属到来后，导游人员应协助其解决生活方面的问题；若找不到亲属，一切按使、领馆的书面意见处理。导游人员这时应安排好旅游团其他游客的活动，全陪应继续随团旅游。患病游客转危为安，但仍需住院治疗不能随团离境时，接待社领导和导游人员（主要是地陪）要不时去医院探望，帮助患病游客办理分离签证、延期签证以及出院、回

国手续和交通票证等善后事宜。患病游客住院及医疗费用自理，离团住院时未享受的综合服务费由旅行社之间结算，按规定退还本人；患病游客的亲属在华期间的一切费用自理。

二、游客死亡的处理 出现游客死亡的情况时，导游人员应立即向当地接待社报告，由当地接待社按照国家有关规定做好善后工作；这时导游人员应稳定其他游客的情绪，并继续做好旅游团的接待工作。游客如系非正常死亡，导游人员应注意保护现场并及时报告当地有关部门和旅行社。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