领队手册

第一章 风险防范

您的责任 共同承担

接待、行前准备

(一)带齐证件

1、领队证

2、有效护照及签证

3、带好接待计划、引导标识旗帜

(二)履行说明及告知义务,做好安全提示

1、详细了解旅游团(者)的服务项目和计划要求,了解行程中有可能对游客造成危害的风险,客源地及旅游目的地情况(客源地风土人情、生活习惯等,旅游目的地气候、温差、目的地的风土人情、禁忌、治安环境、有无特殊情况等),注意掌握其安全防控重点和特点,并履行说明及告知义务。如:不要购买街边小贩的食物及饮料;自由活动外出时最好结伴而行,带齐身份证件(或护照)、酒店地理位置图(酒店电话)、导游人员的联系方式。

1. 对于年龄偏大或较小的旅游者应特别提醒和照顾,以减少旅游时自身疾病发生的概率。

3、开好行前说明会,做好安全提示。确保人人了解,并要求游客在安全告知书上签名。

4、带好接待计划、行程单、名单表等,核对游客身份信息。

5、目的地国家入境卡、海关申报单、健康申报单等入境表单的填写。

（三)掌握交通工具状况

1、实时了解航班到达、延误、取消等信息,以避免错接、漏接。

2、核实、了解往返交通工具(大交通、小交通)实际状况,确认机、车票出发及中转间隔时间，避免因疏忽造成航班等延误。

(四)关注游客购买意外险

1、旅行社提示旅游者在出团前购买旅游意外保险是法定义务,随团领队、导游应了解和关注游客购买意外险情况,以便发生意外事故及时与意外险保险公司取得联系,加快事故处理。

2、意外险是游客自行购买的保险,游客在发生意外时只要属于条款保障范围,保险公司就可直接赔付给游客。旅行社责任险是旅行社购买的保险,只有当旅行社有责任或未尽到安全保障义务时,根据责任大小向旅行社承担相应的保险责任。意外险和旅行社责任险互相补充,不能相互替代。

重点提示

据统计:自身疾病、一般意外所导致游客死亡的案件占比约59.51%,游客往往以旅行社未尽到安全保障义务为由进行索赔,即旅行社、履行辅助人在组织、接待旅游活动中未尽到谨慎选择合格的供应商义务;对产品和服务安全评估义务;旅游行程开始前说明告知警示义务;旅游行程中提示、防范义务、安排领队或导游义务(仅适用于组织、接待团队出境旅游或入境旅游时)、事后救助义务中的一项或者五项时,游客就有了索赔的理由。此两类案件当中,可能游客自身因素占比较大,故旅行社责任险难以承担100%的责任,会根据旅行社在事件当中应承担的责任大小承担补充赔偿责任或者按比例承担相应的保险责任。

温馨提示

1、事故发生后,必须请其他游客签署书面证明事前导游人员已经尽到警示告知义务。

2、勿在旅游标准合同中针对游客是否愿意购买意外险一栏上填写“赠送旅行社责任险”。

案例1：

某旅行社32位游客赴台湾旅游,领队忘记携带入台证,导致游客不能按时登船,由于领队和公司操作人员的过失,导致整个团队因领队原因而延误一天,在当地产生住宿费、用餐费及交通费,给旅行社带来了较大的经济损失。

案例2:

某游客报名参加旅行社组织的西藏旅游,游客抵达拉萨后感觉身体不适,呼吸不畅,送至医院抢救无效死亡。而后了解,该游客有哮喘病史。但家属认为旅行社并没有在行前对游客的身体状况进行询问告知及警示、也未劝阻游客前往西藏旅游。以安全保障义务没有尽到为由,向旅行社提出高额索赔。

案例3:

某旅行社组织的海南旅游过程中,一名游客在冲浪活动中意外摔伤,导游当即将游客送景区附近医院接受治疗,由于组团社为游客投保了意外险,因此当地发生的医疗费用在回到出发地后按照意外险条款得到赔付。

案例4:

某旅行社为1日游游客刘某购买意外险,保费为2元/天,游客意外死亡保额为2万元。游客刘某在旅游过程当中因发生交通事故身故。刘某家属从律师处了解,相同的保费在市场上同类产品游客意外死亡保额为20万,因此,家属认为旅行社没有为游客选择适的保险产品,要求旅行社按照20万承担赔偿责任,如旅行社不满足家属的要求,家属就要在旅行社门口摆花圈、拉横幅、设灵堂。

二、行程中防范

(一)交通

1、乘坐飞机

(1)提醒游客乘坐飞机要按旅行社规定的时间准时到达机场,而按国际惯例,乘国际航班的团队,要提前2-3小时到达机场办理登机、托运行李等手续。

(2)飞机起飞或降落时,要将座椅靠背竖直系好安全带,有晕机者提醒先服用晕药物,呕吐时,必须使用清洁袋;另外,飞行期间注意安全、不能吸烟。

(3)到达目的地领取行亍李时,要认真核对,避免错拿,如发现行李损坏或丢失,要及时和领队联系,到航空公司相关部门投诉赔偿或办理寻找手续。

2、乘坐火车

(1)提醒游客提前半小时以上抵达车站进行候车。

(2)提醒游客上下铺位日时注意安全,年老体弱者安排在下铺以便于照料。

(3)火车行驶过程当中不平稳,活动时注意人身安全。

(4)火车上人员较多较杂,提醒游客保管好随身财物

(5)勿将杂物、烟蒂等垃圾丢在站台或丢出窗外。

3、乘坐轮船、快艇

(1)大型邮轮须凭票按顺序排队上船。在甲板上,要稳步行走,不可快跑或呼叫,不随意舞动衣服或围巾。夜间不要用手电筒向外乱照乱晃,以免引起其他过往船只误会。

(2)乘坐快艇时,注意穿好救生衣;帽子系牢,防被吹跑;在行驶过程中不要随意起身、扶好把手,以防颠簸摔伤。

4、乘坐旅游巴士

(1)上车时:提前守在车门口,提醒客人注意脚下,注意周边环境安全(特别是有可能对游客造成伤害或侵犯的来往车辆及人群),客人登车完毕后最后上车并清点人数。

(2)行车中:提醒游客系好安全带;避免将头手伸出窗外。劝告游客不要坐在旅游车的导游座或前排座位,以减轻或避免司机在处理事故时由于其下意识的规避行为而将游客置于险境,劝阻无效时应进行录音或请游客书面证明。车未停稳,不要着急取行李物品。

(3)下车时:提醒游客携带好贵重物品,注意下车安全、不要强行抢道、随意横穿马路,提醒先下车客人不要走散,注意周边情况,注意安全,等游客聚齐后一同出发。导游应先于游客下车,同时注意旅游车周边情况。每次下车时应注意脚下是否有(冰)或沟渠,注意自身安全,为游客下车提供应尽的帮助。

5、协助旅行社对旅游车辆进行监管

(1)查看是否有旅游运营资格等。

(2)旅游车辆如有黑车、套团、安全隐患等现象的,立即与旅行社进行沟通。

(3)发现司机交通违章、酒后驾车、超速行驶、疲劳驾驶等现象,及时提醒司机。

(二)住宿

1、抵达酒店前

向游客简单介绍酒店情况及注意事项,办理入住的程序、需要提供的证件(提醒人入住登记后索要自己的证件)。

2、抵达酒店后

(1)协助游客办理入店手续,介绍酒店内的就餐形式、时间、地点,酒店内需付费的项目,第二天的 Morning call时间,出发时间。

(2)提醒游客进入房间后先检查房间设施是否齐全、完备、完好;卫生间有无防滑设施、防滑安全提示,洗澡间有没有冷热水使用提示。如有设施坏损、缺失、不全等情况,领队人员应协助游客与酒店方进行沟通,对损坏设施进行维修,以便最大程度地维护游客和旅行社利益。

(3)督促行李员及时将行李送至游客房间。

(4)提醒客人加强防范意识,锁好门窗,不要让陌生人进入房间。

(5)告知游客该饭店的火灾报警系统的位置和功能、操作方法、及太平梯和安全出口的位置,熟悉饭店一旦失火时安全转移线路。

(6)告知晚上自由活动应注意事项:告知游客离开饭店前要携带一张记有饭店地址和联系电话的名片,夜间或自由活动期间宜结伴同行,带好有效证件;贵重物品放置酒店保险箱,如随身携带,注意保管,切勿离手;远离毒品,选择酒吧、俱乐部、舞厅、卡拉ok厅等娱乐场所时要慎重。发生意外情况及时通知导游或领队。

(7)酒店游泳(酒店内外泳池)安全提示:务必告知酒店内游泳池的水深,有无救生员,必须强调游泳的安全事项

(8)地陪、全陪、领队、司机做好工作的交接。

3、离开酒店前

(1)提醒客人带好个人物品,特别是保险箱中的贵重物品

(2)与饭店行李员办好行李交接手续。

(三)游览

1、抵达景点时告知景点停留时间、景点游览的线路、游览结束后的集合时间、地点,旅游车的停放位置及景点游览的注意事项。

2、提醒游客注意人身、财产的安全,特别是雨雪雾天气对行程及道路的影响;及时发现及避免潜在的可能危及游客人身、财产安全的事项,尽量将危险消灭在萌芽状态。

3、提醒游客慎重参加带有刺激性的活动项目,服从安全人员指挥

4、参观游览过程中,应自始至终与游客在一起,特别关照老弱病残者,随时清点人数,以防游客走失。

5、游泳和水上项目安全提示:

(1)强调水的深度、风浪对人、环境的影响及危害。要在规定的安全区域内活动

(2)提醒游客游泳前要做准备活动,防止抽筋。

(3)提醒游客游泳时,适当控制水上活动时间;水中感觉不适时尽快上岸休息。

(4)劝告客人酒后不要游泳、潜水;劝阻患有先天性心脏病等疾患的游客和处在月经期的女游客下水游泳

(5)参加高速摩托艇、水上飞机、高速游轮活动游客要听从该处工作人员的安排,并穿好救生衣。落实各项安全措施切忌麻痹大意。

(6)参加漂流活动的游客,先将随身物品进行寄存,在救生人员的指导下穿好救生衣。导游一定要在游客开始漂流活动前,将漂流活动的注意事项详细说明,切忌轻描淡写。

(7)携带儿童的游客,参加水上活动时应照顾好自己的孩子,不要让孩子独自活动,更不要让孩子到深水区活动。

6、高原旅游安全提示

(1)初到高原,避免剧烈活动、控制情绪兴奋;适当服用安定片保证充足睡眠。

(2)不用过烫的热水洗澡,以免加快身体新陈代谢而加剧缺氧,导致肺水肿。

(3)提醒游客多饮水、不吸烟;不吃过量的脂肪和动物蛋白,减少高原反应

(4)16岁以下和60岁以上者,患有贫血、糖尿病和较严重的心脑血管疾病和慢性肺病者,精神疾病患者以及孕妇等不宜进入高原旅游。

7、遇到景区内人多拥挤时,需告诫游客不要着急,务必看护好游客,不要让游客走散,缩短游客自由拍照的时间,导游不要急于前行,应照顾好游客,控制前行速度,以防游客走失。

8、遇到旅游高峰期,导游、领队务必要标识明显,让游客可以在人群当中能够容易辨认。在容易发生意外的景点,导游应明确制止游客可能发生意外的行为。

9、导游、领队不得安排另行付费旅游项目,更不得强迫或变相强迫旅游者参加另行付费的旅游项目。

(四)饮食

1、提醒游客用餐前后及用餐时注意人身及财产安全,携带好随身物品,切忌随身物品离开自己的视线。

2、要选择旅行社指定的符合卫生标准的旅游餐厅就餐。关注游客用餐时的需求(菜品的好坏、用餐的质量),对合理的需求应配合游客对用餐餐厅进行督促。提醒游客不要购买地摊或小商贩提供的饮料和食品。

3、用餐后,告知客人抵达下一旅游景点所需花费的大约时间,给游客留出时间上洗手间、提醒游客洗手间地面湿滑,行走时务须谨慎。

(五)购物

1、提醒游客购物时认清物品的品质、价值,自愿购买购物时,提醒游客注意随身携带财、物的安全。

2、建议游客不要随意购买街边小贩的商品(质量无法保障、个人财物容易丢失)。

3、提醒游客在购买商品后开具发票及鉴定证书(特殊工艺品如玉器等),注意商品的有效期及保质期。

4、导游、领队不得诱导、欺骗、强迫或变相强迫旅游者购物。

(六)娱乐

1、旅游团观看文艺节目时,要介绍剧场安全出口,引导游客入座

2、游客自行外出参加娱乐活动时要注意人身、财物安全。随身带好有效证件、住宿酒店的位置图、导游电话。

3、提醒游客不要参与不合法、与当地习俗(宗教习惯)相悖的活动。

4、提醒游客娱乐活动时务必注意人身、财产安全。不要与陌生人接触,更不要轻易相信陌生人。

重点提示:

1、告知游客一旦发生意外,需要拨打的电话,如120、110、122等,以及地陪、全陪、组团社、地接社的联系方式,以便出现紧急状况时进行沟通。

2、儿童乘坐交通工具时必需提醒家长履行好监护者义务。

3、应尽量避免游客在行程中离团活动,如游客执意离团,应要求游客做出书面证明并签字。

4、对于游客进行安全警示作用的言语,包括但不限于各景点的安全警示,各用餐及娱乐场所的警示,集合时间、地点的警示,上下交通工具时的警示,行程之外的安全警示等在工作时,最好对安全警示作用的言语录音,以备出险时有据可查。

温馨提示

1、导游、领队车上宣讲时,注意自身安全,防止车辆突然刹车造成的危害。

2、参观皇宫、教堂不要穿无袖上衣、短裙、短裤、拖鞋;途中遇迎神、皇室出巡等,应遵守各国礼俗。

3、在伊斯兰教国家,女性游客严禁着装暴露亦不宜穿过紧、过透的衣服。女士不宜单独出行。

4、在实行左侧通行的一些国家或地区(如英国、澳大利亚、日本、中国香港等),要提醒游客注意调整行走习惯,确保安全。

案例1:

某旅行社游客从旅游大巴下车时,被过往车辆撞伤,肇事车辆逃逸。领队将游客送往医院急诊。治疗结束后,游客认为旅行社工作人员没有尽到安全

保障义务,要求旅行社承担相应赔偿责任。

案例2:

某旅行社游客晚间在酒店游泳池游泳时不幸溺水身亡,同行游客家属认为旅行社的工作人员没有对酒店游泳时的安全注意事项进行告知,同时认为,酒店作为旅行社的旅游服务辅助者,在事故发生时游泳池边上没有救生人员,导致游客溺毙。家属以旅行社未尽到审慎选择及安全提示义务为由,提起诉讼,法院根据双方所提交的证据,判旅行社承担60%的赔偿责任。

案例3:

某旅行社游客在故宫游玩时由于导游没有随时关注游客动向,游客走失后未能及时于发现,之后报警。次日早晨发现游客在河北固安被车撞倒后身亡,肇事车辆逃逸。

案例4：

某地接旅行社游客在旅游餐厅进餐,由于服务员拖地后在地面有水情况未放置警示牌,导致一名游客滑倒、摔伤左腿,游客以旅游服务辅助者过失导致游客遭受人身伤害为由要求餐厅承担赔偿责任,同时,以旅行社导游没有尽到安全保障义务为由,要求旅行社承担补充赔偿责任。

案例5:

某地接旅行社游客在景点游览完毕,从景点前往停车场途中,被多名无证小贩围住向其兜售商品,其后发现随身钱包被盗。该游客以旅行社及其导游未尽到安全保障义务为由,要求旅行社承担赔偿责任

案例6：

某旅行社客人在结束一天行程后,在没有通知任何:人的情况下自行外出。第二天同房的游客醒来后发现该游客仍未返回,将此事告知导游,全陪、地接导游汇报旅行社,在24小时后该游客的下落仍然不明的情况下,旅行社向公安机关报案,至今下落不明。游客家属认为旅行社未尽安全保障义务,要求旅行社承担找寻家属的费用共15万元。

1. 突发事件的应对与现场处理

行船跑马三分险应对得当少麻烦

带团过程中,如果遭遇突发事件时,请牢记:

1、冷静、冷静、再冷静

2、拨打组团社负责人电话通报情况

一、应对突发事件

请做好以下九件事:

(一)紧急施救

马上采取能够采取的抢救措施,减少损失,减轻伤亡。

(二)通知相关方

立即通知以下单位,真实说明事件类型和简要经过,并在其指导下进行现场处理。

1、相关管理部门:获得事故责任认定。如交通事故拨打122、食物中毒拨打疾控中心电话(可拨打114进行查询)、突发案件拨打110。

2、地接社、组团社:告知相应的事故处理人事故发生地点、事故发生的概况、游客接受治疗的医院名称、伤亡人数等信息,寻求下一步工作的指导。

(三)安抚游客,直至移交工作完毕

(四)案情或伤情拍照

利用相机、手机等,多角度拍下并保存好第一手材料(含事故现场、受伤部位),以便日后索赔和处理依据、证据

(五)协助处理事故

在事故处理过程当中，领队或地陪应有一人在场协助游客或家属处理事件。

1. 做好事件书面记录

安顿和安抚好游客后,及时回忆事故发生的原因、经过和损失情况,做好书面记录,必要时(尤其涉及导游是否尽到事先提示、警示义务时)请游客签字确认。保存或协助保存各种相关单据及有游客签名的证据。

(七)协助事故调查

协助调处专员和保险公司工作人员进行事故调查

(八)移交全部单证

移交工作时,应向案件调处人员提供所有掌握的资料、票据并填写单证交接清单,为游客和旅行社的旅责险索赔提供有效证据

（九)境外问题应对

根据“《中国公民出国旅游管理办法》第十九条:旅游团队在境外遇到特殊困难和安全问题时,领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告;组团社应当及时向旅游行政部门和公安机关报告”。

温馨提示

切忌擅离职守

保险公司的调处员是负责处理人伤事故的保险工作人员,是协助领队完成保险索赔的专业人员。

二、做好现场处理

(一)交通事故

1、不要慌乱,马上抢救受伤游客、组织游客进行互救如自己受伤,请游客或司机拨打救援电话。

2、如可能产生二次伤害的情况出现,将游客转移出险境,避免二次伤害。

3、同时拨打旅行社负责人电话求救

(1) 110或当地交通事故台、当地急救中心等相关单位,进行抢救人员

(2) 电话通知旅行社(含组团社、地接社)计调及外联

(3) 在国外发生交通事故,及时通知驻外使领馆。

4、对急救程序不太熟悉的情况下,可在急救中心协助下对受伤游客按照伤势的轻重进行救助。

5、拍摄现场第一手图片资料(含事故双方的情况图片),作为事故证明

6、组织并协助安排受伤游客的救助,安排就医。

7、安抚游客及家属,转移游客注意力。

8、提醒旅行社进行签证分离及机、车票改签。

9、保留各种单据证明(包括交通费、诊疗的初期费用)交接工作,填写陪同日志,对事故进行书面描述(包括对事故的处理情况等)并请当事人签字。

10、要求地接社协调旅游车方或肇事车方依法承担相应的医疗费用及赔偿责任。

温馨提示

为使游客得到及时医疗救助,在可能的情况下,协助旅行社弄清旅游车的保险情况,敦促车方协助救治。

案例：旅游大巴追尾,车上4名游客死亡、14名游客受伤。保险公司接到报案后,派遣调处专员协调旅行社、车方代表一同处理事件。受伤游客的住院费用、死亡游客的丧葬费、死亡赔偿金均由事故侵权方—车方支付。费用及时,避免了很多隐患的产生。

(二)食物中毒

1、立即拨打急救电话,对中毒游客进行急救,保留呕吐物以便医院检查,并要求旅游车司机全力配合救助行动。

2、如发生群体性中毒事件,拨打当地疾控中心

3、电话通知旅行社(组团社及地接社)的计调及外联人员

4、通知用餐餐厅(饭店)保留食物残渣,以备检查。

5、组织并协助安排中毒游客的救助,安排就医。

6、安抚及陪同游客直至工作交接。

7、提醒旅行社进行签证分离及机票改签。

8、保留前期所有花费的明细(交通费、初期医疗费用)票据,交接工作,填写陪同日志,对事故进行书面描述(包括对事故的处理情况等)并请当事人签字。

9、在可能的前提下,请求地接社协调相关用餐单位承担相应的医疗费用。

温馨提示

1、食物中毒多出现于夏天靠海城市的特色餐(海鲜餐、菌类火锅等),提醒游客吃海鲜时于宜吃生姜、蒜、醋,可适量饮用白酒或黄酒(海鲜属寒,生姜白酒驱寒)。提醒餐厅应提供新鲜食物,对海鲜过敏的游客切忌不可食用海鲜。5月至10月,食物易变质,携带细菌的鸟类、肉类、四季豆等,未经煮烧,吃后也容易引起食物中毒。

2、建议及时与用餐餐厅取得联系,使其承担负应尽的救助赔偿义务。

（三）意外摔伤

无论伤势轻重,利用手机、相机等多角度拍下现场情况（含游客受伤部位）

伤势较轻时

1、不能忽视任何小伤,提醒和安排游客及时救治

2、领队应及时陪同受伤游客及团队中的游客代表到医院做检查

3、提醒游客保留交通费证明及医院开具的病历、证明及发票(包括交通费、医药费、诊断证明等)。

4、安抚及陪同游客直至工作交接

5、交接完毕后填写陪同日志,对事故进行书面描述(包括对事故的处理情况等),并请当事人签字。

伤势较重时

1. 导游及领队应组织并协助安排受伤游客的救助,立即拨打急救中心电话进行救治或前往就近医院进行救治,安排就医。

2、领队及游客代表即时从团队中脱离出来,同时拨打旅行社负责人(组团社、地接社)电话及时报案。

3、安抚游客,协助游客联系家属。

4、陪同游客直至工作交接,交接完毕后填写陪同日志,对事故进行书面描述(包括对事故的处理情况等)并请当事人签字。

5、如因伤势较重,直接影响返程的应通知旅行社变更返程交通或分离返程机票,将损失票据留存。

温馨提示

如果游客在酒店内、交通工具上、景点(区)中意外受伤或因第三人导致的意外伤害,请及时找到酒店(景区)负责人出具事故说明,以便日后权益转让。切忌私自与第三方签署赔偿协议。

出境旅游,需要联系当地使领馆,并要求境外地接社为游客安排翻译人员以便协助院方与受伤游客及其家属沟通。

如游客头部受到撞击,务必要求游客上医院进行检查。如游客不同意检查,需游客出具书面证明。

案例：游客刘某在购物商店中头部不慎撞到立式空调,导游和领队发现后建议游客立即上医院检查,游客刘某没有在意,认为自己身体不错、不同意上医院。但导游没有留下自己向游客提出检查身体建议的证据。十多分钟后,游客晕厥,送医院抢救无效死亡。刘某家属认为旅行社没有尽到安全保障义务,要求旅行社承担所有赔偿责任。

(四)溺水

1、立即救助游客,防止损害进一步扩大。若游客呼吸停止,应立即施行人工呼吸(对急救程序不熟悉情况下,可在急救中心协助下对溺水游客进行救助)。

2、同旧时拨打电话求救。

(1)当地急救中心等相关单位电话,进行抢救。

(2)电话联系旅行社(含组团社、地接社)计调及外联人员。

(3)在国外发生事故,及时通知驻外使领馆。

3、安排就医。

4、领队应会同游客代表陪同溺水游客到医院进行救治。

5、提醒游客保留医院开具的证明及所有票据(交通费及医药费等票据),安抚游客,协助游客与其家属沟通。

6、如耽误行程,则提醒旅行社进行签证分离及机票改签。陪同游客直至工作交接,交接完毕后填写陪同日志,对事故进行书面描述(包括对事故的处理情况等),并请当事人签字。

(五)突发严重疾病

1、组织并协助安排患病游客的救助。

2、同时拨打电话求救

(1)当地急救中心等相关单位电话,进行抢救。

(2)电话联系旅行社(含组团社、地接社)计调及外联人员

(3)在国外发生事故,及时通知驻外使领馆。

(4)同日时询问其他同行游客(在该游客无法进行表达时)该游客是否随身携带与该疾病有关的急救药物,以方便及时救助游客(应确认该药品是否为对症药物)。

(5)患者所在组团社购买了示范产品附加险中的紧急救援费用保险(以旅行社责任为赔付前提)或购买含紧急救援的意外险,导游和领队应提醒其亲属或客人中领队及时与救援机构联系。

3、安排就医

(1)如有前述紧急救援保险，则在其安排或联系的医院治疗。

(2)如无紧急救援保险,则就近安排住院。

(3)在抢救过程中,需要客人中领队或患者亲友在场,并详细记录患者患病前后的症状及治疗情况。如果要做手术,须征得患者亲属的同意。

4、提醒游客保留医院开具的证明及所有票据(交通费及医药费等票据),安抚游客,协助当事人与其家属沟通。

5、如游客需要陪护,需提醒旅行社协助家属办理往返手续

6、如游客无法随团继续旅游时,需提醒旅行社进行签证分离及机票改签。

7、陪同游客直至工作交接,交接完毕后填写陪同日志,对事故进行书面描述(包括对事故的处理情况等)并请当事人签字。

重要提示

常见突发严重疾病致死情况：

心肌梗死： 急性心肌梗可以迅速出现休克、昏迷,以致猝死。

脑出血： 高血压病患者易患脑出血,血积存颅内无法排出,压迫脑组织而致猝死。

肺栓塞： 瘀血形成血栓,栓塞在肺动脉而猝死。

急性坏死性胰腺炎： 暴饮暴食、酗酒是发病原因。造成胰脏出血坏死,外溢,发生自体消化所致。

哮喘： 哮喘病人在某些刺激物的侵袭下,突发呼吸道强力收缩,进而不幸丧命。

过敏： 青霉素、普鲁卡因易引起药物过敏。造成病人过敏性休克死亡。

猝死症候群： 此病多见于年轻人(17~40岁),死前各项检查均正常。原因可能与钠离子通道代谢异常有关

心源性和非心源性疾： 病前者最常见,特别是冠心病、急性心肌梗死患者最为多见,少见有梗阻型肥厚性心肌病,主动脉夹层、低血钾、急性心肌炎、心肌病及主动脉瓣病变、二尖瓣脱垂综合征药物、电解质紊乱等所致长Q-综合征等。注意:游客受伤住院期间,在医生不建议出院的情况下,务必劝阻游客擅自与医院签署离院协议。

（六)死亡

1、冷静处理事故!利用相机、手机多角度拍下现场情况

2、同时拨打电话求救

(1)联系当地警方、急救中心。

(2)电话通知旅行社(含组团社、地接社)计调及外联人员

(3)在国外发生事故,及时通知驻外使领馆。

3、安抚其他游客,保持现场,等待支援

4、会同游客代表讲明事件经过,提醒游客家属需开具死亡证明(由参加抢救的医师向死者的亲属、客人中领队及好友详细报告抢救经过,并出示“抢救工作报告”、“死亡诊断证明书”,由主治医生签字后盖章,复印后分别交给死者的亲属、领队或旅行社),协助家属进行善后处理(如果死者的亲属不在身边,应立即通知亲属前来处理后事;若死者系外国人士,应通过领队或有关外事部门迅速与死者所属国的驻华使、领馆联系,通知其亲属来华)

5、提醒旅行社进行签证分离及机票改签。

6、死者的遗物由其亲属或领队、死者生前好友代表、领队或所在国驻华使领馆有关官员共同清点造册,列出清单,清点人要在清单上一一签字,一式两份,签字人员分别保存。遗物要交死者亲属或死者所在国家驻华使、领馆有关人员。接收遗物者应在收据上签字,收据上应注意接收时地点、在场人员等。

7、填写陪同日志,记录事件经过及处理情况,并请游客代表签字。、

重要提示:

必须有死者的亲属、领队、使领馆人员及旅行社有关领导在场,导游人员和我方旅行社人员切忌单独行事。

在有些环节还需公安局、旅游局、保险公司的有关人员在场。每个重要环节应经得起事后查证并有文字根据。

口头协议或承诺均属无效。

事故处理后,将全部报告、证明文件、清单及有关材料存档备单。

(七)财产损失

1、安慰游客

2、按照不同情形,做好相应工作。

(1)财产丢失,帮助游客弄清楚物品丢失的地方和时间,并及时与相关方联系,帮助游客找回失物。

(2)遭受盗抢、丢失、财物损毁,马上向当地警方报案

(3)在意外事故中损毁,对残物进行拍照。

(4)损失财产如是报关物品,应谨慎处理(须拿到警方案件处理报告,以便出入关时的检查)。

3、报案电话

(1)警方:境内110、境外当地警方。

(2)旅行社(含组团社、地接社)计调及外联人员。

4、提醒游客保留财产损失的证明和发票。

5、填写陪同日志,对财产损失情况进行书面描述(包括损失的财产名称、大致损失金额和损失原因等),请游客(当事人)签字。

温馨提示

为更好地维护游客权益,发生财产损失时,务必取得报案回执,否则影响保险索赔。

案例 某旅行社游客行李箱出发时放在旅游大巴的行李舱内(导游、司机、第三人均未核实行李数量),抵达目的地后,发现该游客的行李箱丢失,当时既未报警,也未向车方索赔,直接向旅行社进行索赔。由于缺少报案回执证明,保险公司并未承担旅行社的赔偿责任。

(八）旅程延误

1、不要着急,先安抚游客情绪,向游客表明旅行社解决问题的诚意及能力,一定能妥善解决问题。

2、要求相关单位进行工作上的配合。

3、在机场航空公司值机柜台、码头等处开具带有公章的延误证明,将证明原件带回旅行社。

4、同日时拨打电话求助人员。

(1)电话联系旅行社(含组团社、地接社)计调及外联人员。

(2)在国外发生事故,及时通知驻外使领馆。

5、根据旅行社的负责人提出的处置方案协助旅行社与游客进行沟通,最大程度的争取游客的理解与支持,尽量不要与游客分开以便时刻照顾游客,不要让游客有被丢弃的感觉。

6、填写陪同日志,记录事故经过及处理情况,并请当事人签字

(九)旅行取消

对已开始的旅游

1、了解取消的原因

(1)如是游客单方面取消行程,则需告知游客团费的处理问题以及新增费用的处理办法。并要求游客签字确认

(2)如是遭遇不可抗力导致的取消,在了解取消的原因后,告知游客,请求游客的理解与配合。

2、开具带有公章的取消证明,并带回旅行社

3、同时于拨打电话求助

(1)电话联系旅行社(含组团社、地接社)计调及外联人员。

(2)在国外发生事故,及时日通知驻外使领馆。

4、根据旅行社的负责人提出的处置方案协助旅行社与游客进行沟通,最大程度的争取游客的理解与支持。

(十)旅游突发公共事件及其他不可抗力事件

1、马上拨打求救电话

(1)当地疾控中心、急救中心等相关单位电话。

(2)联系旅行社(含组团社、地接社)计调及外联人员。

(3)在国外发生事故,及时通知驻外使领馆。

2、在可能的情况下组织并协助安排患病游客的救助,安排就医

3、协助并配合相关单位对事件的处理,做好隔离工作。请游客配合相关单位工作,安抚游客。

4、保留好所有支出费用的票据。

5、如导致行程耽误时,提醒旅行社进行签证分离及机票改签。

6、如有可能尽量陪在游客左右。

7、填写陪同日志,对事故进行书面描述(包括对事故的处理情况等)并请游客签字。

第三章 急救处理小常识

***(说明:本章内容仅供急救时参考,不承担因此引起的法律责任)***

一、心肺复活术

1、目的意义

由于心跳呼吸突然停止,使得全身重要脏器发生缺血缺氧,尤其是大脑。大脑一旦缺血缺氧时间超过4-6分钟,脑细胞将发生不可逆性损害。因此,在4-6分钟内,最好能在4分钟内立即进行心肺复苏,在气道畅通的前提下用人工呼吸补充氧气,用胸外心脏按压使带有新鲜氧气的血液到达大脑和其他重要脏器。

心肺复苏的意义不仅要使心肺的功能得以恢复,更重要的是恢复大脑功能,避免和减少“植物状态”的发生。心跳、呼吸骤停后1分钟内进行心肺复苏者,救活率接近100%,4分钟内进行心肺复苏者约有50%被救活,4-6分钟开始心肺复苏者只有10%被救活,10分钟以上几乎无存活的可能。因此,争分夺秒的现场救护非常重要。

1. 操作方法

（1）判断意识

成人轻拍肩部,婴儿掐捏上臂。如果患者对此毫无反应,则可判断无意识。10秒内完成。若有意识,根据情况提供帮助,若无意识立即呼救

（2）拨打急救电话120

（3）患者体位摆放

患者水平仰卧在坚硬的平面上。若伤员俯卧或侧卧,抢救者应一手护颈,一手护躯体,使其头颈躯干在同一平面上转动。抢救者跪或站在患者肩、腰部,有利于实施操作。

（4）开放气道

开放气道以下颌角与耳垂连线与地面形成的角度来判断是否到位,成人是90度角,儿童是60度角,婴儿是30度角。开放气道前要解开衣领,清除口腔异物。

（5）判断呼吸

3-5秒内完成,一看胸部有无起伏,二听有无出气声音,三用面部感觉有无气流,若有呼吸立即判断脉搏。无呼吸作人工呼吸

（6）人工呼吸

用口对口或口对鼻吹气,频率成人12次/分,儿童16次1分,婴儿20次/分;先吹两口,时间1.5-2秒/次;每口气量700-1100毫升。有效指征:胸部有起伏。无效可因气道不畅或气未吹进。

（7）判断脉搏

触摸一侧颈动脉,5-10秒内完成。若有正常脉搏,只作人工呼吸。无脉搏进行胸外心脏按压

（8）胸外心脏按压

用重叠的两手掌根(儿童用单手掌根,婴儿用中指、无名指)按压,频率成人80-100次分,儿童100次/分,婴儿120次/分。按压深度成人4-5cm,儿童2.5婴儿1.5-2.5有效指征是压一次有一次颈动脉搏动。

（9）不同情况抢救

无呼吸无心跳作15次按压后吹气2次,连续四个周期后再判断呼吸和脉搏。有呼吸无脉搏以80~100次/分的频率作胸外心脏按压,1分钟后再判断呼吸和脉搏。无呼吸有脉搏以12次/分的频率作人工呼吸,1分钟后再判断呼吸和脉搏。有呼吸有脉搏无意识确定患者无脊柱损伤时可放置复苏体位(侧卧位）

二、骨折急救

旅途意外事故可能引起骨折。骨折分“无伤口的闭合性骨折”和“有伤口、有肌肉断裂甚至断骨暴露于伤口外的开放性骨折”两种。骨折处最常见的症状是剧烈疼痛和肿胀,不能触摸,肢体也不能如常动作。由于剧烈疼痛或出血过多,可能引|起休克。

发生休克情况,立即让其平卧,骨折处要保暖防凉,并给伤员服用止痛及镇静药物。开放性的骨折要先止血。若出血较少,用干净的布扎住伤口即可;若出血量大,必须在上臂或大腿上方用带子扎紧,每20分钟解开带放松2分钟,直至血止住。若骨折是在非四肢的部位,要用手掌压住血管的上部(靠近心脏部位),阻住血的来源,直至血止住。脊椎骨折时,要防止因搬动不慎损伤脊椎引瘫痪。搬运伤员时,不能让骨折处有丝毫移动,应由三人同时搬运,三人同一水平,步调一致,将伤员搬上担架。如果是颈部骨折,需有一个捧住伤员的头防止头部摆动,再送往医院救治四肢骨折后,为避免损伤局部的肌肉、血管、神经等,要防止骨折端错动,不要勉强去复位。对骨折端露出伤口外的,为免感染,可用干净的手帕毛巾覆盖后再予以固定。如无夹板,可用木板、竹条等代替;在夹板和肢体间垫上毛巾、软布等,再用绷带或布条把伤肢绑上。如找不到用作固定的材料,可以把伤肢绑在躯干上(上肢骨折),或将两条腿绑在一起(下肢骨折)。在为伤肢进行固定时,为减轻骨折错位所造成的损伤,应在骨折的下方牵拉,直至包扎完毕。经过临时包扎后,应立即设法转送到医院救治。

三、踝关节扭伤治疗

在凹凸不平的路上行走或穿高跟鞋上下台阶等,往往会发生踝关节扭伤,又称“崴脚”。扭伤后,踝关节行动不便,局部肿胀,皮下瘀血,走路时疼痛加剧,影响行程继发生踝关节扭伤后,要尽快治疗。在治疗过程中,要抬高患肢先用冰袋或冷毛巾敷,以减轻疼痛和皮下出血,然后用活血散瘀的药膏外贴患处如有干胶布,可将胶布自内踝关节上20cm处垂直绕过脚跟部,拉紧,再粘贴在外踝关节上20cm处。然后用几条胶布横向从踝关节向上固定。注意只能贴大半圈,以保证血液回流通畅。轻度扭伤的病人休息一会,就可以下地行走,10天后再将胶布去掉,基本能痊愈。要是途中既无药物又无胶布,可用一只手握住扭伤的脚踝,另一只手抓住脚趾,由外向里摇晃,再让脚趾尽量向下弯曲,然后使脚尖尽量向上弯曲,反复多次,会有所好转。严重扭伤的,如韧带完全撕裂、踝关节不稳定者,严禁乱按乱揉,要立即送医院做石膏靴固定治疗。

四、小腿抽筋防治

小腿抽筋在医学上被称为腓痉挛,因腿肚的腓肠肌痉挛而引起腿部抽筋,伴有剧痛,令人暂时不能动弹。

旅行时,由于路比平时走得多(尤其是登山旅行),腓肠肌过度疲劳,小腿抽筋也是常有的事。但发生在游泳中则很危险。

治疗方法较多,简单易行。是以放松局部肌肉来达到缓解疼痛的目的。主要有

a、旋转法,起身而坐,伸直抽筋的腿,用手握住前脚掌,向外侧旋转踝关节,只要动作连贯有力,通常能立即止住剧痛。

b、扳脚法,取坐姿,一手用力压迫痉挛的腿肚肌肉手抓住足趾向后扳脚,使足部背曲,再上下活动一下脚,抽筋就能得到缓解。

c、按压法,在膝关节内侧胆窝两边有硬而突起的肌肉主根,腓肠肌头神经根便附着在里面,用大拇指强力按压此处,异常兴奋的神经就会镇静下来,从而达到停止抽筋、消除疼痛的目的。

小腿抽筋的预防比较简单。在活动前、活动后、睡前,按摩腿肚肌肉即可。常常抽筋的人可在游泳前将捣烂的生姜渣汁涂在腿上,充分按摩,便能收到很好的预防效果。

五、大、小外伤止血

旅途中不幸因外伤而出血,应尽快止血。止血方法很多。

小伤口出血,且伤口内又无异物的,可采用局部按压法,用手帕、纱布等直接盖在伤口上用手压住,把伤肢放在高过心脏的位置,便能很快止血。或者用手掌稍用力拍打两脚的跟腱,各拍数次,亦能止住小伤口流血。如果用药物止血,云南白药是首选良药。

遇到外伤出血时,清洗伤口后,撒上云南白药,再加压包扎好伤处,很快更能奏效。

还有一种指压动脉法,用手指将伤口附近心脏一端的动脉血管压住,可以临时止血。但要注意,压迫的时间不可过长,不宜超过15分钟。

如果是四肢较大面积的伤口出现,可采用止血带来止血。止血带是指弹性很好的橡胶带。旅行时可用手帕、毛巾、领带、围巾等代替。方法是将止血带用力绑扎在伤口靠近心脏的一侧,以伤口没有新鲜血外流为度。每隔1小时松开几分钟,再绑扎。上止血带一般不超过两三小时,以免肢体坏死。在止血过程中,要保持伤肢高于心脏的水平线,这样做是为了加强止血的效果。

六、蛇伤医治

蛇是旅游意外伤害中最易发生和最容易遇到的小动物了。蛇分布地域广泛,生态条件要求不高,只要有草,有树,植物可生长的地方,都可能有蛇出现。

蛇虽然有毒蛇和无毒蛇之分,但游人游兴正高时,突然遇到蛇,都会受以惊吓了。所以在人烟少、树林密、草丛多的地方旅游时,要特别注意蛇的活动。

为了防止被蛇惊吓和被蛇咬伤,在草深林密的地方游览时,最好穿长裤长袜,戴草帽或遮阳帽,手中最好拿一拐杖或拿一根竹竿,一方面可以助你行路;另一方面可以抽打草丛赶跑蛇虫,起到“打草惊蛇”的作用。

真遇到了蛇,而且发现它正昂头、吐信向你示威时,最好的办法就是沉着对付,千万不可惊慌、不能跑动,不要理会它,更不要主动伤害它。根据蛇的特性,它一般不主动袭击人,只要你不伤害它,离它而去,也就相安无事了。遇到凶猛的毒蛇,向你出击时,你应该用手中的木棍予以对付,“打蛇打七寸”,因为这正是蛇的心脏部位,可以一棍击中要害。再一个办法就是猛抓蛇的尾巴,将其倒提起来,抖散它的骨架,使它无力袭击人,然后再顺势摔向树桩或硬地面,将蛇摔死。万一被蛇咬伤,千万不要着急,要沉着冷静,不要听信五步即死的传言,只要不做剧烈运动,不会马上就有生命危险。要积极进行处置,首先结扎伤口上部肢体,以防止静脉血的回流,随即挤压伤口,压迫毒液进入伤口中。要用手一面挤压伤口,一面用水冲洗,涂蛇药粉于伤口处,速送医院做进一步处理。

切记:扎结伤口上部肢体时,用力不可太重或太轻,要恰到好处,松紧适宜,不要影响血液流动,以防发生其他不测。

七、溺水抢救

发现有人溺水时,不要慌乱。会游泳的人,应脱去鞋袜及厚重的衣服下水救人;不会游泳的人,除了呼喊他人外,应赶快将木板、竹竿等物体抛向溺水者,让他抓住后再拖他上岸。

溺水者被救上岸后,多已神志不清,四肢冰冷,面色青紫,口腔、鼻腔充满血性泡沫,甚至呼吸停止、心跳微弱或全停止。

现场人员必须争分夺秒地进行及时抢救。首先以最快的速度撬开口腔,除去口鼻的泥沙、杂草等污物,将舌头拉出口外,松解衣带。救护的人取半跪的姿势,将溺水者的腹部放在膝盖上,头朝下,拍打背部,以倒出呼吸道及肺部的积水。如溺水者还不能恢复呼吸,要立即施行人工呼吸;如果没有脉搏,须立即同时进行心脏按压。

八、食物中毒

应尽量催吐,出现脱水症状要送医院。用塑料袋留好呕吐物或大便,带着去医院检查,有助于诊断。不要轻易地给病人服止泻药,以免贻误病情。病人呕吐时,有呕吐、腹泻、舌苔和肢体麻木、运动障碍等食物中毒的典型症状。

注意:

1、为防止呕吐物堵塞气道而引起窒息,应让病人侧卧便于吐出。

2、在呕吐中,不要让病人喝水或吃食物,但在呕吐停止后马上补充水分。

3、留取呕吐物和大便样本,以便医生检查,取得索赔证据。

4、如腹痛剧烈,可仰睡、双膝变曲,有助于缓解腹肌紧张。

5、腹部盖毯子保暖,这有助于血液循环。

6、当出现脸色发青、冒冷汗、脉搏虚弱时,要马上送医院,谨防休克症状。

一般来说,进食短时间内即出现症状,往往是重症中毒。小孩和老人敏感性高,要尽快治疗。食物中毒引起中毒性休克,会危及生命。

九、心脏病

心脏病突发一般有心绞痛和心肌梗死两种情况。心肌梗死是严重的心绞痛发作。如果已经确诊为冠心病的人发生胸闷、气短或胸部压榨性疼痛等症状时,在急救人员没到之前,先让病人保持一个舒服的体位,如半卧位,一定不要乱动。如果有条件,可以让病人吸氧。心绞痛病人发病时可以舌下含服一片硝酸甘油,一般30秒到一分钟就能见效。如果无效,3-5分钟后可再含服一片,最多3片。倘若心绞痛15分钟以上不减轻,排除了消化道溃疡和其他出血情况,可一次口服阿司匹林3片。

在等待急救车时,如果病人突然倒地,意识不清,面部、四肢抽搐,面色难看,说明可能要发生心跳骤停了。此时电击除颤是挽救生命的关键措施。如果没有专业的除颤器,家属可以迅速让病人仰卧,给其进行一次胸部叩击。

切记:心脏病人忌移动。

十、脑出血

患有高血压的人,容易发生脑出血,一旦发生,死亡率极高。一开始,患者会出现嘴歪眼斜,说话大舌头。随后,大多患者会出现突发性昏迷,喷射状呕吐。等待急救时,可以让患者侧卧,保持不动,避免呕吐物堵塞气道,千万不要灌药或喝水。为了避免加重脑出血,搬运过程中要尽量少颠

簸,最好就近治疗,待病情稳定后再转院。在车辆、担架上时,要保持病人头高位,不要晃动。同时,还应将患者的头歪向一侧,以便呕吐物流出。

十一、脑血栓

对于缺血性脑中风,发病后的6小时尤其重要,一旦超过6小时,就失去了药物治疗的最佳时于机,脑组织可能因为缺血时间过长,而发生各种中风后遗症。所以,发现病人有言语不清、肢体轻瘫或发麻的症状,一定要第一时于间打急救电话,去医院进行详细诊断,看是不是有脑出血情况。在等待救护车来的时候,家属可以让病人平躺,别枕枕头,更不要贸然用药。如血压太高,可以吃一些降压药。

十二、哮喘

支气管哮喘病人发病时,首先服用平时用来缓解病情的药物,比如气喘喷雾剂,同时半坐位吸氧。如果发生心脏性哮喘,发病时血压高,可服用硝酸甘油1片,无效可再服1片。然后,采取坐位,最好让双脚垂下来。同时,解开病人衣领扣、放松裤带,及时清除口腔痰液,有条件的可以吸氧。搬运患者时,不要用背的方式,以免引起呼吸、心跳骤停。

十三、中暑

中暑是在高温环境下,人体不能正常调节体温时发生的种机体代弋谢紊乱的急性症状,严重的会致人死亡。

常见的中暑有两种类型:一种叫热痉挛,即人在大量出汗后,大量的盐被排出去了,造成肌肉抽搐。另外一种叫热衰竭,人在大量出汗之后,血容量不够了,会引起休克或短暂的昏厥。

发生这两种中暑,把中暑者移到阴凉的地方,解开患者衣领和裤带,用扇子扇风迅速降温。也可以给患者含3%的淡盐水,在太阳穴等地方抹清凉油、风油精,还可以服用人丹或是十滴水、藿香正气水。如果中暑者昏厥了,可以掐患者的人中穴、合谷穴。

十四、交通事故

当车辆高速行驶中发生碰撞或紧急制动时,巨大的惯性会使车内乘员与方向盘、挡风玻璃、前排座位等处发生二次碰撞,从而对乘员造成严重伤害。安全带能将人束缚在座位上,起到吸能缓冲的作用,极大的减轻乘员的受伤害程度。

在乘坐旅游车过程中,建议游客上车后系好安全带,如是7座以上旅游车(含7座)建议副驾驶、副驾驶后排座位不要坐人。

发生交通事故时,应该全身紧绷,设法将自己固定在两个座椅中间,保护好脊椎,达到减轻伤害的目的。车祸发生后只要意识清醒,立刻关闭发动机(熄火),防止油箱爆炸。

交通事故所致伤害分类及相应的应急救治

(一)胸部损伤

车祸发生后,首先给人造成的是撞击损伤。撞击之后,最常见的是胸部受损(主要特点是暴力撞击),由于心脏和肺位于胸部,胸部被挤压后会直接造成呼吸系统受损。如果肺和气管受损害,会造成呼吸困难,最后导致窒息。如果是心脏或大血管受损,也极有可能导致瞬间死亡。所以,胸部受伤的后果非常严重。

撞击之后,严重的可能会造成两种损伤:闭合性气胸(连枷胸)、开放性气胸。连枷胸是胸部受到暴力损伤后,导致几根肋骨骨折,使得胸廓失去正常的支撑,所以吸气的时候,胸部创伤之后的软化区胸壁会内陷,呼气的时候却鼓出来。如果肋骨骨折,刺穿了胸膜腔,患者就会出现呼吸衰竭,导致生命危险,这就叫闭合式的气胸。连枷胸表现为:呼吸非常困难、面色苍白、嘴唇及手指甲发紫,身上无创口,吸气时胸部创伤之后的软化区胸壁内陷、呼气时十却鼓出来。

连枷胸可以用弹性绷带固定,要是没有弹性绷带的话可以用不干胶带。在病人呼气的过程中(胸廓较小的时候)贴上。需注意的是不能整个胸部都贴上,这样患者就无法呼吸了。只需要把不干胶带贴在受伤这一侧的胸部,比如伤者的右胸受伤,就在他的右胸贴不干胶带,从伤者的脊柱偏左部贴起,贴到前胸偏左一点的位置为止,即让不干胶带稍大于半圈的长度。贴完后,在伤者再次呼气的时候,压着上圈胶带的2/3处再贴半圈胶带。再呼气再贴,贴上4层不干胶带把伤者胸部固定起来,让患者能正常呼吸就好,然后尽快送医院治疗。

开放性气胸指的是伤口刺破胸壁达到胸膜腔,胸膜腔里面的密闭性被破坏了,和外面的空气相通,随着呼吸运动胸膜腔里面积攒大量的气体,当气体越积越多,就会影响呼吸功能,这就是开放性气胸。

开放性气胸可怕之处:一是伤侧的肺脏被压缩后难以有效地完成气体交换功能;二是由于气体的不断进出,纵膈来回摆动,直接影响心脏跳动,迫使心脏骤停。

开放性气胸伤者的临床表现:面色苍白,嘴唇和指甲盖青紫,有时伤者极端恐慌,很快出现休克。伤者胸部的皮肤破损处,有淡淡的粉红色气泡冒出,并可听到空气随呼吸进出的“嘶嘶嘶”的声音。伤者常会迅速出现呼吸困难,呼吸时可见三处明显凹陷,即锁骨上凹,肋间凹,剑突下凹。

这常是因为气道梗阻导致的,此时病情凶险。救助者应迅速清除伤者口腔内的分泌物。若伤者咳血,要鼓励他把血咳出来,避免窒息。开放性气胸病情凶险,挽救伤者生命安全的关键是立即手术治疗。所以,要立即送往有胸外科的大医院,对伤者进行手术治疗。

开放性气胸的急救方法:让病人赶快坐下来或者呈半卧位,用棉织品做成一个敷料摁住伤口。如果没有敷料,也可以用毛巾摁住。接下来拿一个大塑料带,把它剪成大片状盖在辅料上,这样就把伤口密闭起来了,然后拿不干胶带将塑料布固定在胸壁上。粘贴的顺序是先贴外侧,再贴上面再贴内侧。下面不用贴,这样才能让肺里面的气体出去,外面的空气进不来。

在运送胸部创伤伤员时,要保证伤者呼吸道通畅,最好由专业医生运送。

(二)盆骨骨折

盆骨骨折在交通事故、塌方和火器伤中很常见。盆骨骨折是一种严重的外伤,多由直接暴力作用于骨盆挤压所致。发现盆骨骨折,要争分夺秒地进行现场急救。骨盆骨折的临床特点是创伤之后很容易漏诊,而且出血特别凶险,又不太容易止血,所以死亡率非常高。

盆骨骨折的检查比较简单,首先去摸伤者的肚子,如果他的肚子不是软的,而是像板子一样硬,那就是板状腹了。检查腹部触痛和反跳痛明显,这时候,就应该把病人的裤子脱下来,看他的骨盆形状是否正常。

这时应该把伤者固定起来,将伤员双膝圈起,使膝关节拾高10厘米(注意:仅可抬高10厘米)即可。减少腹壁的紧张度,减少伤员的痛苦。用三角巾或足够宽的棉织品固定骨盆,以免再次出血或损伤。膝关节中间夹垫,用宽布固定双膝,达到协助固定骨盆的目的。

(三)挤压综合症

交通事故中,伤者被压在车下长达1个小时以上,就会造成挤压综合症。它是指人被重物压埋,尤其是肌肉丰满的肢体如大腿或者背部、臀部肌肉等被压1小时以上,而后引起身体一系列的病理改变。

人的肌肉里有肌红蛋白,它的颗粒非常小。当肌肉被重物压了1小时之后,血液断流,肌肉膜因缺血、缺氧破裂。当重物挪开之后,压力被解除了,血液一下子流过来,这个时候肌红蛋白就顺着血流流向全身。肾脏有基底膜,有害有毒的东西都可以流过去,蛋白质无法通过,可基底膜挡不住小小的肌红蛋白,肌红蛋白就全漏下来了。加上人体受伤之后,各种毒物造成酸中毒,在尿少、尿闭的情况下,肌红蛋白没有办法从肾小管排出去,就积攒在肾小管里,形成肌红蛋白管型,堵住了肾小管。所以,这个时候人就尿不出尿来了,进而导致了急性肾功能衰竭。

肾功能衰竭是很危急的情况,如果处理不及时,后果常严重。所以,如果遇到车祸、地震,伤者被重物压了1个小时以上,在医生来急救的时候,一定要告诉医生伤者已经被压了1个小时以上,让救助者先不要把重物移开,而要先请医生输液,用大量生理盐水和碱性药物冲刷和保护肾脏。

伤者身体被挤压之后,会产生酸中毒,它可以促进肌肉当中的钾离子从细胞里头溢出来,进入到血液里。如果钾离子在血里的浓度越来越高,人的情况就会非常危险。当肾功能衰竭,少尿或无尿的情况下,钾离子无法排出体外,在血液中的浓度大于68mmol/L,就会在数秒或数分钟之内,让人的心脏停止跳动。据国外报道,极压性的肾综合症死亡率高达60%以上。

遇到这种情况,在现场的人应该怎么进行现场抢救呢?

首先要安慰伤者,第一时间呼叫急救中心。等急救医生抵达现场,对伤者进行了大量的生理盐水和碱性药物输液处理后,让伤者把尿液都排出来,这个时候才可以把身上的重物挪开。

第四章驻外使领馆电话

亚洲地区

驻阿拉伯联合酋长国大使馆电话:00971-2-4434276

驻迪拜总领馆电话:00971-4-3944733

驻阿拉伯叙利亚共和国大使馆电话:00963-11-3339594

驻阿曼苏丹国大使馆电话:00968-24696698

驻朝鲜民主主义人民共和国大使馆电话:00850-2-3813116

驻大韩民国大使馆电话:0082-2-7381038

驻韩国大使馆驻光州领事办公室电话:0082-62-3858873

驻釜山总领馆电话:0082-51-7437985

驻菲律宾共和国大使馆电话:0063-2-8443148

驻柬埔寨王国大使馆电话:00855-12810928

驻老挝人民民主共和国大使馆电话:00856-21-315100

驻马来西亚大使馆电话:0060-3-21428495

驻蒙古国大使馆电话:00976-11-320955

驻孟加拉人民共和国大使馆电话:00880-2-8824862

驻缅甸联邦大使馆电话:0095-1-221280

驻尼泊尔大使馆电话:00977-1-4411740

驻日本国大使馆电话:0081-3-3403-3388

驻长崎总领馆电话:0081-958-493311

驻大阪总领馆电话:0081-6-64459481

驻福冈总领馆电话:0081-92-7131121

驻札幌总领馆电话:0081-11-563-5563

驻沙特阿拉伯王国大使馆电话:00966-1-2812083

驻泰王国大使馆电话:0066-2-2457044

驻清迈总领馆电话:0066-53-276125

驻宋卡总领馆电话:0066-1-7665560

驻土耳其共和国大使馆电话:0090-312-4360628

驻新加坡共和国大使馆电话:0065-64712117

驻以色列国大使馆电话:00972-3-5442638

驻印度共和国大使馆电话:0091-11-26112345

驻印度尼西亚共和国大使馆电话:0062-21-5761037

驻越南社会主义共和国大使馆电话:0084-4-8453736

驻胡志明市总领馆电话:0084-8-8292457

非洲地区

驻阿拉伯埃及共和国大使馆电话:00202-27380466

驻亚历山大总领馆电话:0020-3-3916953

驻埃塞俄比亚联邦民主共和国大使馆电话:00251-11-3711960

驻安哥拉共和国大使馆电话:00244-2-441683

驻刚果共和国大使馆电话:00247-811132

驻刚果民主共和国大使馆电话:00-243-813330263

津巴布韦共和国大使馆电话:00263-11-794155

驻肯尼亚共和国大使馆电话:00254-2-726851

驻摩洛哥王国大使馆电话:00212-3-7754056

驻南非共和国大使馆电话:0027-12-3424194

驻德班总领馆电话:0027-31-5634534

驻开普敦总领馆电话:0027-21-6740579

驻约翰内斯堡总领馆电话:0027-11-7847241

驻苏丹共和国大使馆电话:00249-1-83272730

驻坦桑尼亚联合共和国大使馆电话:00255-22-2667475

驻桑给巴尔总领馆电话:00255-24-2232547

驻突尼斯共和国大使馆电话:00216-71780064

驻乌干达共和国大使馆电话:00256-41-259881

驻赞比亚共和国大使馆电话:0026-01-251169

驻中非共和国大使馆电话:00236-612760

欧洲地区

驻爱尔兰共和国大使馆电话:00353-1-2601119

驻爱沙尼亚共和国大使馆电话:00372-6015830

驻奥地利大使馆电话:0043-1-714314948

驻白俄罗斯共和国大使馆电话:00375-17-2849728

驻保加利亚共和国大使馆电话:00359-2-9733910

驻比利时王国大使馆电话:0032-475820752

驻冰岛共和国大使馆电话:00354-5526751

驻波斯尼亚和黑塞哥维那大使馆电话:00387-33-215102

驻波兰共和国大使馆电话:0048-22-8313836

驻大不列颠及北爱尔兰联合王国大使馆电话:004-20-7294049

驻爱丁堡总领馆电话:0044-131-3371207

驻曼彻斯特总领馆电话:0044-161-2489304

驻丹麦王国大使馆电话:0045-39460889

驻德意志联邦共和国大使馆电话:0049-30-27588529

驻法兰克福总领馆电话:0049-69-75085545

驻汉堡总领馆电话:0049-40-82276018

驻慕尼黑总领馆电话:0049-89-17301618

驻俄罗斯联邦大使馆电话:007-495-9561168

驻哈巴罗夫斯克总领馆电话:007-4212-306163

驻海参崴领事办公室电话:007-4232-495037

驻圣彼得堡总领馆电话:007-812-7138009

驻法兰西共和国大使馆电话:0033-1-49521950

驻马赛总领馆电话:0033-4-91320000

驻斯特拉斯堡总领馆电话:0033-3-88453232

驻芬兰共和国大使馆电话:00358-9-22890129

驻格鲁吉亚大使馆电话:0095-32-252671

驻荷兰王国大使馆电话:0031-70-3065061

驻捷克共和国大使馆电话:00420-224311323

驻克罗地亚共和国大使馆电话:00385-1-4693002

驻拉脱维亚共和国大使馆电话:00371-67357023

驻立陶宛共和国大使馆电话:00370-5-2162861

驻卢森堡大公国大使馆电话:00352-436991

驻罗马尼亚大使馆电话:0040-21-2328858

驻马耳他共和国大使馆电话:00356-21-384889

驻马其顿共和国大使馆电话:00389-2-3134392

驻挪威王国大使馆电话:0047-22148908

驻葡萄牙共和国大使馆电话:00351-21-3928430

驻瑞典大使馆电话:0046-8-57936450

驻哥德堡总领馆电话:0046-31-842445

驻瑞士联邦大使馆电话:0041-31-3527333

驻苏黎世总领馆电话:0041-44-2011005

驻塞尔维亚共和国大使馆电话:0038-111-2067909

驻塞浦路斯共和国大使馆电话:00357-2-2352182

驻斯洛伐克共和国大使馆电话:00421-2-62803348

驻斯洛文尼亚共和国大使馆电话:00386-1-4202850

驻乌克兰使馆电话:0038-044-2533154

驻敖德萨总领馆电话:0038-048-7871898

驻西班牙大使馆电话:0034-91-5194242

驻巴塞罗那总领馆电话:0034-93-2541199

驻希腊共和国大使馆电话:0030-6973730680

驻匈牙利共和国大使馆电话:0036-1-4133377

驻亚美尼亚共和国大使馆电话:00374-1-587656

驻意大利共和国大使馆电话:0039-06-8413458

驻佛罗伦萨总领馆电话:0039-055-5058188

驻米兰总领馆电话:0039-02-5520306

美洲地区

驻阿根廷共和国大使馆电话:0054-11-45438862

驻巴巴多斯大使馆电话:001-246-4356890

驻巴西联邦共和国大使馆电话:0055-61-21958200

驻里约热内卢总领馆电话:0055-21-25514578

驻圣保罗总领馆电话:0055-11-30829877

驻秘鲁大使馆电话:0051-1-2220841

驻玻利维亚共和国大使馆电话:00591-2-2793851

驻厄瓜多尔共和国大使馆电话:00593-2-2444362

驻哥伦比亚共和国大使馆电话:0057-1-6223215

驻格林纳达使馆电话:001-473-4141228

驻哥斯达黎加使馆电话:00506-8902520

驻古巴共和国大使馆电话:0053-7-8333005

驻加拿大大使馆电话:001-613-7893434

驻多伦多总领馆电话:001-416-9647260

驻温哥华总领馆电话:001-604-7347492

驻美利坚合众国大使馆电话:001-202-3282500

驻旧金山总领馆电话:001-415-6742900

驻洛杉矶总领馆电话:001-213-8078088

驻纽约总领馆电话:001-212-2449456

驻休斯敦总领馆电话:001-713-5219996

驻芝加哥总领馆电话:001-312-8030095

驻墨西哥合众国大使馆电话:0052-55-56160609

驻委内瑞拉玻利瓦尔共和国大使馆电话:0058-212-9931171

驻牙买加大使馆电话:001-876-9276622

驻智利共和国大使馆电话:0056-2-2339880

大洋洲地区

驻澳大利亚大使馆电话:0061-2-62734780

墨尔本总领馆电话:0061-3-98220604

驻悉尼总领馆电话:0061-2-85958002

驻斐济群岛共和国大使馆电话:00679-3300215

驻新西兰大使馆电话:0064-4-4721382

(电话号码如有变更,以外交部网站最新公布为准)