

叶佳:我是导游,是旅行团的依靠

本报记者 易善任

【新闻背景】

9月22日下午5时左右,一个菲律宾的8人家庭旅行团驱车行驶至坐龙峡景区附近,因连日阴雨,山体落石导致车辆发生侧翻。

车祸发生后,该旅行团导游叶佳不顾自己伤情,第一时间陪护危重游客送医转院,为其争取到了宝贵的医疗时间。5个小时,待所有游客转危为安后,手掌肌腱、神经断裂的叶佳才进行手术,至今尚未康复。

事后,菲律宾组团社华达旅行社在给中国文化和旅游部驻新加坡办事处汇报情况时表示:叶佳高尚的情操和高度负责的职业素养让所有外宾感动。事件的妥善处理不但消弭了可能存在的负面影响,反而为中国旅游的海外影响增情加分。

叶佳是张家界导游的模范,全市旅游从业人员要向她学习。张家界市副市长欧阳斌表示,叶佳事迹是文花枝精神在张家界的弘扬,她的事迹要让全社会知道。



叶佳与游客在一起

叶佳,女,1988年出生于常德市,2009年毕业于湖南外国语职业技术学院,2012年进入湖南海外旅游张家界有限公司,任专职英文导游,专带入境旅行团,以菲律宾、马来西亚、欧美游客为主。带团7年来,未发生一起游客投诉事件。

秀外慧中、甜美大方,这是叶佳给人的第一印象。乐于助人、勇敢担当,这是同事对她的评价。遇事沉稳、不急不躁,待人热情、真诚实在,这是客人对她的赞扬。

会撒娇、爱哭,见到血头就昏的弱女孩。这是叶佳对自己的认识。

没事,大家不要慌,我是导游

9月22日,秋雨绵绵。当天,叶佳带一个菲律宾的8人家庭旅行团。下午,游览完永顺县红石林景区后,旅行团一行驱车前往凤凰古城。下午5时左右,车行驶至坐龙峡景区附近,因连日阴雨,山体落石导致车辆发生侧翻。

车祸发生后,车厢内哭喊声一片,车内一片狼藉,一中年男子头部

血流如注,倒在叶佳身边,一双腿压在她身上的年约七旬的老人不能动弹。叶佳听到窗外有人拨打120求救,她挣扎着抬起头喊:没事,大家不要慌,我是导游,已经呼叫了救护车,马上有人来救我们。

此时,叶佳的右手掌被玻璃割裂,血肉模糊,她看了一眼自己的手掌,立马转过头去,她怕昏血。她是导游,是这个旅行团的主心骨。现场需要她去安抚去帮助受伤的客人。在她不断地安抚下,车内的哭喊声停了,大家都向她投来感激的目光。

10多分钟,古丈县人民医院的救护车赶到,医生和过路群众将几名轻伤客人搀扶下车,并对客人伤口进行了临时包扎止血。待其他客人都下车后,车内就剩那位压在叶佳身上的老人和叶佳,她不敢动,怕对客人造成二次伤害。在医生的帮助下,挪开老人的腿,她才被搀扶出车厢,伤口接受简单的包扎处理。

快走,不能再拖,赶紧去吉首

叶佳顾不得伤痛,带着受伤客人

直奔古丈县人民医院,经医生会诊,医生告诉叶佳:这位老年客人手臂肌肉大面积割裂,情况非常严重,不但那手臂可能保不住,生命都有危险。本院囿于医疗条件,病人必须送往湘西自治州人民医院治疗,刻不容缓。

快走,不能再拖,赶紧去吉首。叶佳当机立断,将几位轻伤客人安顿好,她带着危重病人奔赴吉首。

别怕,我是导游。有我在,不管发生什么,我会一直陪着你们的。一路上,看到客人情绪低落,她不停地宽慰、鼓励客人。等赶到湘西自治州人民医院,晚10点不到,这为病人争取到了宝贵的医疗时间。

由于客人肌肉大面积损伤,为避免伤口感染危及生命,最简单最常规的手术是截肢。叶佳忍着手掌钻心的痛,为语言不通的客人当翻译。她告诉医生,客人及家属都不想截肢。医院医生经过会诊,决定动用院方一切力量保住客人的手臂和生命。

时间就是生命,相信中国医生

病人动手术,需要家属签字,可这位老人的儿媳拿不定主意,想等其他亲人都到医院后再定夺。她告诉叶佳:截肢,能保住生命!不截肢,危及生命怎么办?

叶佳与医生沟通,当得知医院有能力保住病人的手臂,并会在两天之内从湘雅医院请专家前来会诊时,她心中有了答案。她立即对客人说:

时间就是生命,医院会请最好的医生为老人治疗,要相信中国的医生,他们一定会保住老人的手臂和生命的。我们绝不让客人少一只手臂离开中国。她的话语,让客人吃下了定心丸,在手术单上签了字。

晚10时左右,客人推进手术室,叶佳长舒了一口气。等一切安排妥当,她才进手术室让医生动手术。这时,她了解自己的伤情:手掌肌腱、神经断裂,需半年才能康复。

后来,为确保客人获得最好的医治,海外国旅相关负责人联系伤者术后转往长沙湘雅医院继续治疗,到长沙探望伤者,并安排专人陪护。如今,从长沙传来好消息:客人的生命和手臂都保住了,已从重症监护室转

铁腕治旅 专项整治行动第二次调度会提出
铁腕治旅 取得阶段性成果
进一步推动旅游业优质发展

➔ 详见 2 版

寻美张家界 味约全世界
2018 张家界大鲵旅游美食文化节暨 十大
名店名菜名厨 评选活动掠影

➔ 详见 4/5 版