

Правила оказания услуг по уходу на дому

Обязательный документ для Заказчиков, Получателей ухода и Исполнителей

1. Назначение документа

1.1. Настоящие Правила определяют общий порядок организации и оказания услуг по уходу на дому через Платформу ONHES Care.

1.2. Правила применяются ко всем Заказам и обязательны для Заказчика, Получателя ухода и Исполнителя с момента оформления Заказа либо принятия его к исполнению.

1.3. Настоящие Правила действуют во взаимосвязи с Пользовательским соглашением, Агентским договором исполнителя на платформе, Перечнем допустимых услуг и запрещённых действий, Стандартами работы исполнителя, Правилами недопустимости обхода платформы, Регламентом безопасной сделки и выплат и Регламентом подтверждения визита и закрытия заказа.

2. Общие принципы оказания услуг

2.1. Через Платформу оказываются только немедицинские услуги по уходу на дому, направленные на поддержку повседневной жизни и безопасность Получателя ухода.

2.2. Исполнитель обязан действовать добросовестно, вежливо, бережно и с уважением к достоинству Получателя ухода, учитывать его возраст, состояние, бытовые привычки, ограничения подвижности и особенности общения.

2.3. Заказчик обязан сформулировать задачи Заказа ясно, правдиво и без сокрытия обстоятельств, которые могут повлиять на безопасность Исполнителя или Получателя ухода.

2.4. При расхождении между описанием Заказа и фактической ситуацией по месту оказания услуг Исполнитель вправе приостановить исполнение и запросить решение Сервиса.

3. Допустимый объём услуг

- помощь в соблюдении личной гигиены, переодевании, смене нательного и постельного белья, использовании впитывающих средств и поддержании чистоты;
- помощь в приёме пищи, подаче воды, разогреве, приготовлении простой еды, покупке продуктов и товаров первой необходимости;
- помощь в перемещении в пределах жилого помещения, сопровождение на прогулке, в учреждения, при посадке и высадке из транспорта в бытовом объёме;
- помощь в уборке жилого пространства, проветривании, поддержании порядка и создании безопасной бытовой среды;
- социальное сопровождение, общение, напоминание о бытовом распорядке дня, контроль факта приёма заранее подготовленных лекарств без права вмешиваться в схему лечения;
- информирование Заказчика о наблюдаемых бытовых изменениях состояния Получателя ухода и необходимости обращения за медицинской помощью при наличии тревожных признаков.

4. Запрещённые действия

4.1. Исполнитель не вправе выполнять действия, отнесённые Перечнем допустимых услуг и запрещённых действий к запрещённым, в том числе медицинские манипуляции, инъекции, капельницы, перевязки, обработку ран как медицинскую услугу, катетеризацию, работу со стомой как специализированную помощь, назначение либо изменение режима приёма препаратов, клизмы, применение инвазивных устройств и любые действия, требующие медицинской лицензии или специального допуска.

4.2. Заказчик не вправе требовать от Исполнителя выполнения запрещённых действий, создавать ситуацию давления, склонять Исполнителя к выходу за пределы допустимых услуг либо предлагать оплату за такие действия.

5. Начало, течение и окончание визита

5.1. Исполнитель обязан прибыть по адресу и ко времени, указанным в Заказе, иметь при себе телефон с доступом к функционалу Платформы и средства, необходимые для безопасного исполнения бытовых задач.

5.2. Начало визита подтверждается в Платформе в порядке, установленном Регламентом подтверждения визита и закрытия заказа. Заказчик вправе подтвердить фактическое время прибытия либо сообщить о расхождении.

5.3. По окончании визита Исполнитель фиксирует завершение визита в Платформе, указывает фактические обстоятельства исполнения при наличии отклонений и инициирует процедуру закрытия соответствующего объёма оказанных услуг в порядке, установленном документами Сервиса.

5.4. Заказчик подтверждает закрытие соответствующего объёма оказанных услуг либо направляет претензию в сроки и порядке, предусмотренные Политикой отмен, возвратов и урегулирования претензий и Регламентом подтверждения визита и закрытия заказа.

6. Безопасность и экстренные ситуации

6.1. При внезапном ухудшении состояния Получателя ухода Исполнитель обязан немедленно прекратить любые действия, выходящие за рамки базовой бытовой помощи, уведомить Заказчика и, если ситуация этого требует, вызвать скорую медицинскую помощь либо иные экстренные службы.

6.2. Исполнитель не вправе скрывать от Сервиса и Заказчика инциденты, связанные с падением, травмой, потерей сознания, выраженной дезориентацией, конфликтом, пропажей имущества, угрозами, агрессией, повреждением имущества, а также иными обстоятельствами, способными повлиять на безопасность сторон.

6.3. Заказчик обязан обеспечить минимально безопасные бытовые условия для пребывания Исполнителя и Получателя ухода. При наличии антисанитарии, угроз насилия, выраженного алкогольного либо наркотического опьянения, опасных животных, неисправности оборудования и иных серьёзных рисков Исполнитель вправе прекратить визит с немедленным уведомлением Сервиса.

7. Продление ухода и повторные визиты

7.1. Все продления, изменения длительности, дополнительные часы, повторные визиты и переход в регулярный график оформляются только через Платформу.

7.2. Никакие договорённости о продолжении ухода вне Платформы, в том числе через обмен телефонами, мессенджерами, банковскими реквизитами либо передачу наличных денежных средств, не допускаются и рассматриваются как обход Платформы.

Взаимосвязанные документы

К отношениям сторон также применяются иные документы Сервиса, размещённые в разделе «Правовая информация и документы» Платформы по адресу <https://onhes.ru/documents/>. При расхождении между документами применяется специальный документ, регулирующий соответствующий вопрос.

- Пользовательское соглашение сервиса ONHES Care
- Перечень допустимых услуг и запрещённых действий
- Политика отмен, возвратов и урегулирования претензий
- Правила регистрации и верификации исполнителей
- Агентский договор исполнителя на платформе ONHES Care
- Стандарты работы исполнителя
- Правила недопустимости обхода платформы
- Политика в отношении обработки персональных данных
- Соглашение об использовании сведений о посещении сайта
- Согласие на обработку данных получателя ухода и передачу их исполнителю
- Регламент безопасной сделки и выплат
- Регламент подтверждения визита и закрытия заказа

8. Заключительные положения

8.1. Актуальная редакция настоящих Правил размещается в разделе «Правовая информация и документы» Платформы по адресу <https://onhes.ru/documents/>.

8.2. В случае противоречия между настоящими Правилами и специальным документом по отдельному вопросу применяется специальный документ.