

# Стандарты работы исполнителя

---

## *Обязательные правила поведения и качества сервиса на платформе ONHES*

### 1. Базовые стандарты

- уважительное и корректное общение с Заказчиком и Получателем ухода;
- запрет на грубость, давление, унижение достоинства, дискриминацию, угрозы и манипуляции;
- соблюдение конфиденциальности и запрет на использование полученных данных вне Заказа;
- обязательность исполнения только тех задач, которые прямо отражены в Заказе и разрешены документами Сервиса;
- обязанность сообщать Сервису о любых отклонениях, рисках и инцидентах без промедления;
- Исполнитель, имеющий медицинское образование, опыт работы медсестрой либо иной опыт работы в медицинской сфере, оказывает через Платформу только немедицинские услуги по уходу на дому и не вправе ссылаться на такой опыт как на основание для выполнения медицинских манипуляций.

### 2. Подготовка к визиту и внешний вид

2.1. Исполнитель обязан прибывать на Заказ вовремя, в опрятном виде, с заряженным телефоном и доступом к Платформе.

2.2. Исполнитель обязан использовать средства личной гигиены и иные разумно необходимые средства безопасности в зависимости от характера бытовых задач.

2.3. Исполнителю запрещается прибывать на Заказ в состоянии алкогольного, наркотического либо иного токсического опьянения, а также курить в помещении без согласия Заказчика.

### 3. Поведение в месте оказания услуг

- бережно относиться к имуществу Заказчика и Получателя ухода;
- не открывать доступ посторонним лицам, не приводить третьих лиц, не фотографировать и не снимать помещение без согласия и законного основания;
- не принимать от Заказчика или Получателя ухода наличные денежные средства в оплату услуг, займы, банковские карты, логины, пароли и иные чувствительные ресурсы; допускается только символический знак благодарности или подарок небольшой стоимости, если он не является условием оказания услуг, не носит регулярного характера, не связан с оплатой услуг вне Платформы и не создаёт риск обхода Платформы;
- не обсуждать с третьими лицами личную, семейную, имущественную и иную информацию, ставшую известной в связи с Заказом;
- не вести переговоры о прямом продолжении ухода вне Платформы и не принимать оплату наличными либо переводом на банковскую карту мимо Платформы.

## **4. Безопасность и эскалация**

4.1. При признаках ухудшения состояния Получателя ухода, угрозы жизни, падении, травме, агрессии, пропаже имущества либо иной опасной ситуации Исполнитель обязан действовать по Регламенту подтверждения визита и закрытия заказа и незамедлительно уведомить Сервис.

4.2. Если Заказчик требует выполнения лицензируемой медицинской манипуляции, Исполнитель обязан отказаться и немедленно сообщить об этом Сервису.

4.3. Исполнитель вправе прекратить визит, если условия по месту оказания услуг создают реальную угрозу его безопасности, при условии незамедлительного уведомления Сервиса и фиксации обстоятельств.

## **5. Коммуникация и отчётность**

5.1. Исполнитель обязан подтверждать начало и завершение визита через Платформу, отвечать на запросы Сервиса по спорным заказам и хранить уважительный тон в переписке.

5.2. Исполнитель обязан по запросу Сервиса предоставить сведения, необходимые для проверки претензии, подтверждения факта исполнения или расследования инцидента.

## **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
- Правила оказания услуг по уходу на дому
- Перечень допустимых услуг и запрещённых действий
- Политика отмен, возвратов и урегулирования претензий
- Правила регистрации и верификации исполнителей
- Агентский договор исполнителя на платформе ONHES Care
- 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