



# HELPPES

Centrum výcviku psů pro  
postižené o. s.

Mikovcova 9/531, 120 00 Praha 2 mobil: 603/769 864

IČ: 26550105 DIČ: CZ26550105

Číslo účtu: 175188017/0300

[www.helppes.cz](http://www.helppes.cz) [info@helppes.cz](mailto:info@helppes.cz)

## **Standardy kvality poskytování sociálních služeb Helppes – Centra výcviku psů pro postižené o.s.**

Standardy jsou vytvořeny pro zachování a udržení kvality poskytovaných sociálních služeb a řídí se dalšími, závaznými dokumenty, vydanými Helppes – Centrem výcviku psů pro postižené o.s., v souladu s právními předpisy a zákonnými normami ČR:

1. Stanovy Helppes – Centra výcviku psů pro postižené o.s.
2. Etický kodex pracovníků Helppes – Centra výcviku psů pro postižené o.s.
3. Metodika praktického využívání asistenčních (včetně vodících) a canisterapeutických psů
4. Zkušební řád pro zkoušky speciálního výcviku psů pro zdravotně handicapované a Test chování psa na veřejnosti
5. Manuál - Vnitřní předpisy Helppes – Centra výcviku psů pro postižené o.s.
6. Zákoník práce
7. Zákon na ochranu zvířat

**Standardy pro udržitelnost jejich kvality a aktuálnosti mohou být pravidelně doplňovány a aktualizovány dle Zákonů ČR ve znění pozdějších předpisů a dle dalších, závazných dokumentů Helppes – Centra výcviku psů pro postižené o.s., v souladu s právními předpisy a zákonnými normami ČR a v souladu se Standardy mezinárodní organizace Assistance Dogs Europe**

poslední aktualizace Standardů:  
listopad 2006

# Část 1: Standardy administrativní

1. Helppes – Centrum výcviku psů pro postižené je nezisková organizace – občanské sdružení  
- viz Stanovy
  
2. Stanovy, Standardy, Etický kodex, Zkušební řád, Metodika, Manuál
  - 2.1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
    - a) Cílem poskytování této služby je integrace handicapovaných do společnosti pomocí speciálně vycvičených psů.
      - a 1) Písemná definice a veřejné poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druh sociální služby a individuálně určené potřeby osob, kterým je sociální služba poskytována  
- viz Stanovy, Etický kodex, Metodika
      - b) Vytváření podmínek, aby osoby, kterým je poskytována sociální služba, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace  
- viz Metodika, Etický kodex, Protokol o předání AP
      - c) Písemné zpracování a dodržování pracovních postupů, zaručujících řádný průběh poskytování sociální služby  
- viz Metodika, Etický kodex, Zkušební řád
      - d) Vytváření a uplatňování vnitřních pravidel pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby  
- viz Etický kodex
    - 2.2. Zvyšování kvality sociální služby
      - a) Helppes průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob  
- viz Metodika, Etický kodex, Manuál
      - b) Helppes má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby  
- viz Metodika (písemné zasílání Zpráv o činnosti AP), Manuál
  
  3. Organizační složení:  
Činnost o.s. Helppes – Centra výcviku psů pro postižené je řízena neplaceným výborem, který je vždy v lichém počtu členů a ve složení:  
Předseda  
Místopředseda  
Jednatel  
Pokladník  
Hospodář  
příp. členové – dle rozhodnutí Valné hromady

4. Schéma organizační struktury:  
ředitel – realizátor projektu  
zástupce ředitele, jednatel – koordinátor projektu  
ekonom – účetní firma  
metodik  
sociální poradce  
klientský servis – pracovnice klientského servisu  
metodici výcviku  
veterinární lékař  
další odborní spolupracovníci – lékaři, sociální pracovníci, psychiatři,  
psychologové, fyzioterapeuti, pedagogové apod.
  
5. Pojištění:  
- viz Pojistka – Kooperativa  
- viz Pojistka právní ochrany – DAS  
- viz Pojištění zaměstnanců ze zákona  
- viz Dohoda o hmotné odpovědnosti  
- viz Pojištění zaměstnanců a DPP – odpovědnostní  
Pro případ nedostatku finančních prostředků OS Helppes je pojistkou Smlouva se Zuzanou Daušovou ze dne 5.1.2005
  
6. Zdravotní a bezpečnostní politika:  
- viz školení BOZ, PO a ZZP
  
7. Hasicí přístroje:  
- viz školení BOZ a PO a revize hasicích přístrojů
  
8. Elektroinstalace:  
Osvětlení – elektroinstalace  
– viz revizní zprávy
  
9. Bezpečnost práce:  
Pracovníci jsou proškoleni v poskytování první pomoci, toto školení je povinné  
- viz Průkazy ČČK  
Pracovníci jsou proškoleni v bezpečnosti práce – viz školení BOZ a PO  
- viz též Pracovní smlouvy a Dohody o provedení práce
  
10. Poskytování první pomoci:  
Lékárnička s první pomocí je umístěna na viditelném a dostupném místě všem zaměstnancům
  
11. Kniha úrazů a poranění:  
Veškeré nehody a úrazy ihned nahlásit vedení a zapsat do Knihy úrazů a poranění  
- viz Kniha úrazů a poranění vedena ze zákona – Zákoník práce
  
12. Zacházení s odčervovacími a dezinfekčními prostředky:  
– viz záznam o proškolení a jmenný seznam proškolených pracovníků

- 13. Ochrana dat a organizačních skutečností:**  
Veškeré informace jsou shromažďovány v souladu se zákonem č.101/2000Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů - Úřad na ochranu osobních údajů  
– viz záznam - evidence na Úřadě na ochranu osobních údajů + mlčenlivost v pracovních smlouvách - viz Pracovní smlouvy, DPP, Závazná objednávka AP
- 13.1. Ochrana práv osob**
- a) Písemné zpracování vnitřních pravidel pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob. Zpracování pravidel a postupu, pokud k porušení těchto práv osob dojde  
- viz Etický kodex, Metodika, Manuál
- b) Písemné zpracování vnitřních pravidel, která vymezují situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů Helpes a jeho pracovníků se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba, včetně pravidel pro řešení těchto situací  
- nezávislé posuzování psů  
- viz Etický kodex, Metodika
- 14. Souhlas s fotografováním klientů a dobrovolníků:**  
Souhlas klientů, zaměstnanců a dobrovolných spolupracovníků s fotografováním a filmováním  
- viz Závazná objednávka AP, Smlouva o poskytování sociální služby, Protokol o předání AP, Pracovní smlouvy a Dohody DPP, Dohody s dobrovolníky, Etický kodex
- 15. Finanční zprávy:**  
– viz roční uzávěrky, Výkaz zisku a ztrát a Rozvaha pro daný rok, vyúčtování dotací, vyúčtování Veřejné sbírky a Výroční zprávy
- 16. Shromažďování finančních prostředků:**  
Dotační a grantové projekty – dle zákonných norem a předpisů  
Fundraising
- 16.1. Písemné zpracování vnitřních pravidel pro přijímání darů**  
- viz Veřejná sbírka – v souladu s ustanovením zákona č. 117/2001 Sb., o veřejných sbírkách a o změně některých zákonů, Darovací smlouvy
- 17. Propagace:**  
letáčky, billboardy, prezentační CD, bezbariérové webové stránky, prezentace pro odbornou i laickou veřejnost, spolupráce s médii  
PR – ve spolupráci s reklamní agenturou – sponzorsky

## **Část 2: Operační a technické podmínky pro klienty**

1. Dostupnost sociálních služeb:  
Směrnice pro výběr klientů  
– viz Závazná objednávka, Metodika, Etický kodex
- 1.1. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby  
Helppes má určeno místo a dobu poskytování sociální služby a potřebný okruh osob, kterým je poskytována  
- viz Metodika, Manuál
- 1.2. Informovanost o poskytované sociální službě  
Helppes má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena  
- viz Metodika, Etický kodex, bezbariérové webové stránky
  
2. Objednávka sociální služby:  
- viz Závazná objednávka AP, podepsaná klientem nebo jeho zákonným zástupcem, uzavření písemné Smlouvy o poskytování soc. služby
- 2.1. Jednání se zájemcem o sociální službu
  - a) Písemné zpracování vnitřních pravidel, podle kterých je informován zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.  
- viz Metodika, Etický kodex
  - b) Projednávání se zájemcem o sociální službu jeho požadavků, očekávání a osobních cílů, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.  
- viz Metodika, Etický kodex
  
3. Podmínky poskytování sociální služby:  
Závazná objednávka AP - (diagnóza, TP, ZTP, ZTP/P – lékařské potvrzení)  
– viz Metodika
  
4. Zacházení s klientem:  
viz Etický kodex  
Všichni pracovníci jsou proškoleni o tom, jak zacházet s klientem – viz Etický kodex, odborná školení, semináře  
spolupráce s lékaři, psychoterapeuty, fyzioterapeuty, pedagogy, sociálními pracovníky apod.
  
5. Informovanost klienta o postupu jeho žádosti:  
– viz Metodika
  
6. Smlouva o poskytování sociální služby:  
- viz Metodika, Protokol o předání AP, Smlouva o poskytování sociální služby + fakturace + kupní/darovací smlouva  
Práva a povinnosti organizace vůči klientům  
– viz Metodika a Protokol o předání AP

- 6.1. Smlouva o poskytování sociální služby
  - a) Písemné zpracování vnitřních pravidel pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena
    - viz Závazná objednávka AP, Metodika, Protokol o předání AP
  - b) Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby je postupováno tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.
    - viz Metodika, Etický kodex
  - c) Sjednávání rozsahu a průběhu poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl, závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby
    - viz Metodika, Etický kodex, Protokol o předání AP
- 6.2. Dokumentace o poskytování sociální služby
  - a) Písemné zpracování vnitřních pravidel pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace
    - viz Metodika, Manuál, evidence na evidence na Úřadě na ochranu osobních údajů - mlčenlivost v pracovních smlouvách - viz Pracovní smlouvy, DPP, Závazná objednávka AP
- 6.3. Stanovení doby pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.
  - viz Metodika
7. Poskytování služby bez ohledu na národnost, pohlaví, náboženství apod.:
  - viz Metodika, Etický kodex
8. Politika zacházení s klienty:
  - viz Metodika, Etický kodex
- 8.1. Individuální plánování průběhu sociální služby
  - a) Písemné zpracování vnitřních pravidel podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby
    - viz Metodika
  - b) Plánování průběhu poskytování sociální služby společně s osobou a s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.
    - viz Metodika, písemná Smlouva o poskytování sociální služby, Protokol o předání AP
  - c) Průběžné hodnocení, společně s osobou, zda jsou naplňovány její osobní cíle
    - viz Metodika - Zprávy o činnosti AP
  - d) Pro postup podle písmene b) a c) je pro každou osobu určen zaměstnanec.
    - viz Metodika, Manuál
- 8.2. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
  - a) Písemné zpracování vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám
    - viz Metodika
  - b) Informovanost osob o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. S těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele
    - viz Metodika
  - c) Evidence a vyřizování stížností se děje písemně v přiměřené lhůtě
    - viz Metodika

- d) Informovanost osob o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán - výbor nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti  
- viz Metodika
- e) Helppes využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby  
- viz Metodika
- 8.3. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
- a) Běžně dostupné veřejné služby Helppes nenahrazuje a vytváří tak příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat  
- viz Metodika, Protokol o předání AP
- b) Helppes spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejích osobních cílů.  
- viz Metodika, Manuál, Etický kodex
- c) Helppes zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právníckých osob podle jejich individuálně určených potřeb.  
- viz Metodika
- d) Helppes podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.  
- viz Metodika, Etický kodex, Protokol o předání AP
9. Informace pro přijetí žádosti o AP:  
- zaslání Závazné objednávky AP  
– viz Metodika, Etický kodex (fyzioterapeut, psycholog, psychiatr – návštěva klienta)
10. Postup pro zamítnutí žádosti o AP:  
– viz Metodika, Pořadník žádostí – viz šanon se Závaznými objednávkami AP
- 10.1. Písemné zpracování vnitřních pravidel pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem  
- viz Metodika
11. Přednostní právo klienta v pořadníku:  
- viz Metodika
12. Přidělování psů klientům:  
Přidělování a výběr psů dle postižení klienta – výběr psa pro konkrétního klienta
13. Školení klientů v péči o psa:  
- viz Metodika, Protokol o předání AP
14. Secvičování psa s klientem ve speciálních dovednostech psa:  
– viz Metodika, Protokol o předání AP

15. Secvičování psa s klientem na veřejnosti:
  - viz Metodika + Protokol o předání AP a ZŘ – příprava k Testu chování psa na veřejnosti
16. Secvičování psa s klientem v parku, na venkově apod.:
  - viz Metodika, Protokol o předání AP, Zkušební řád – příprava klienta se psem k Testu chování psa na veřejnosti
17. Proškolení klienta v zdravotní péči o psa:
  - viz Metodika, Protokol o předání AP
18. Zajištění přizpůsobení tréninků schopnostem a možnostem klienta:
  - viz Metodika, Protokol o předání AP
19. Zajištění dostupnosti veterinární péče o AP u klienta:  
Veterinář v dosahu bydliště klienta – trénink první návštěvy, zasílání zpráv od příslušného veterináře – jednou za rok – propojení náš veterinář – klientův veterinář
  - viz Protokol o předání AP
20. Přidělení trenéra k secvičení dvojice – klient-pes:
  - viz Metodika
21. Podávání zpráv o práci AP od klientů:
  - viz Metodika, Protokol o předání AP
  - Zlepšení kvality života klienta
  - viz Metodika - Zprávy od klientů (prvních 6 měsíců každý měsíc, poté 1x za rok)
22. Ukončení secvičování AP s klientem:
  - viz Test chování psa na veřejnosti dle Zkušebního řádu – skládá se po ukončení období secvičování se psem, kdy klient ovládá péči o psa /krmení, venčení, česání, zdravotní péči/, dokáže využívat speciálních dovedností psa, ovládá psa za všech okolností
  - Zlepšení kvality života klienta
  - viz Zprávy od klientů
23. Dokumenty k AP a označení AP:  
Služební průkaz psa, který musí obsahovat foto klienta, příp. foto klienta se psem  
Certifikát  
Protokol o předání AP a práva a povinnosti klienta a předávajícího  
Zdravotní karta AP, potvrzená veterinárním pracovištěm  
Očkovací průkaz/Pas AP  
Smlouva o poskytování sociální služby  
Fakturace u VP  
Formulář Zpráv o práci AP  
V případě, že pes je s PP, PP, karta čipového označení

Asistenční/vodící postroj  
Kennel /dle přání a možností klienta/  
Vodítko  
Obojek  
Reflexní obojek  
Ohlávka Halti  
Známka s uvedením kontaktu

- 24.** Následná péče o klienty:  
návštěvy a kontroly klienta a AP, poradenství, kontrola jak pes pracuje, zda je o psa řádně pečováno – dodržování péče o psa  
– viz Metodika, Protokol o předání AP, rekondičně-integrační pobyty
- 25.** Manuál pro klienta kam se obrátit v případě potřebné pomoci – telef. spojení apod.:  
- viz Metodika, Protokol o předání AP
- 26.** Odstraňování negativního chování psa:  
– viz Metodika, Protokol o předání AP
- 27.** Postup pro odebrání AP:  
– viz Metodika, Zákon na ochranu zvířat
- 28.** Vlastnictví psa:  
– klient dostává psa do svého vlastnictví – viz Metodika, v případě vodících psů povinnost předat psa do osobního vlastnictví klienta – dle nařízení MPSV – Komentář č. 4/2001  
Klient má právo, v odůvodněných případech požadovat výměnu psa  
– viz Metodika
- 29.** Podpora klientů při ukončení činné služby psa – příprava klienta na odchod psa do „důchodu“:  
– viz Metodika
- 30.** Přednostní právo na přidělení psa v případě úhynu AP:  
-viz Metodika

## **Část 3:**

### **Operační a technické podmínky pro trénink psů**

- 1.** Etika výcviku AP:  
Zkušební řád asistenčních pro zkoušky speciálního výcviku psů pro zdravotně postižené a Test chování psa na veřejnosti – schválen Ústřední komisí na ochranu zvířat – viz Rozhodnutí ÚKOZ ze dne 8.2.2005  
- viz Etický kodex
- 2.** Záruky kvality výcviku AP:  
Zkoušky dle ZŘ, posuzované nezávislými rozhodčími  
Doba výcviku AP  
– viz evidence psů dle Zákonů o účetnictví a o státních dotacích, audit  
Podrobné záznamy o tréninku psů evidují trenéři, jsou vedeny též karty s důležitými záznamy o psech ve výcvikovém procesu  
- viz Etický kodex, Metodika
- 3.** Zákaz používání ostnatých a elektronických obojků:  
- viz Zkušební řád, Metodika, Etický kodex, Protokol o předání AP
- 4.** Výběr, nákup, výchova psa:  
Pes musí splňovat povahová a zdravotní kritéria a schopnosti pro specifické úkony pro daného klienta. Tyto podmínky musí splňovat i pes, který je ve vlastnictví klienta a jeho rodiny  
- viz Zkušební řád, Metodika
- 5.** Vylučující vady AP pro zařazení do výcviku:  
Agresivita, bázlivost, lekavost, neodpovídající zdravotní stav  
- viz Metodika
- 6.** Vyřazování nevhodných psů:  
Pes, který neodpovídá požadavkům na práci AP je vyřazen a poté prodán nebo darován do vhodné, náhradní rodiny  
- viz Metodika, Protokol o vyřazení, Prodejní či Darovací smlouva.  
Jedná-li se o psa ve vlastnictví klienta, je postupováno individuálně dle možností a dohody s klientem  
– viz Metodika, Protokol o převzetí psa do výcviku

- 7. Socializace AP:**  
Všichni psi musí projít řádnou socializací. V případě, že pes je ve vlastnictví či výchově u klienta, je klientovi se socializací pomáháno pravidelným poradenstvím, návštěvami, pravidelnými tréninky apod. Psi ve výchově, podpora při socializaci – s vychovateli jsou prováděny pravidelné návštěvy, kontroly, tréninky, v případě nutnosti je o psa řádně postaráno, jak ze strany vychovatele (smlouva o výchově AP), tak ze strany OS Helpes. Vychovateli je poskytováno pravidelně vhodné krmivo na psa a hrazeny veškeré výdaje, spojené s veterinární péčí a příp. veterinárními zákroky.
- 8. Výcvik psa na míru:**  
Specifické potřeby klienta  
- viz Metodika
- 9. Povelová technika:**  
Základní povelů – zvukové, posunkové, clicker, píšťalka, kombinované – dle potřeb klienta  
– viz Zkušební řád, Metodika
- 10. Trénink psů v různorodých podmínkách:**  
– viz Zkušební řád, Metodika
- 11. Základní chování AP:**  
K základním požadavkům patří:  
a.) absence agresivity a přílišné bázlivosti a lekavosti  
b.) absence příliš hlučného projevu psa – štěkavost  
c.) pes nesmí očichávat ani skákat na cizí osoby  
d.) pes nesmí žebrot o jídlo  
e.) pes nesmí být vtíravý vůči veřejnosti  
f.) absence loveckého chování  
g.) pes musí mít dobré přivolání  
h.) pes musí být nevšímavý vůči ostatním psům a domácím zvířatům  
ch.) pes musí dobře snášet jakoukoli manipulaci s ním – česání, ošetřování, koupání, zvedání, nošení, podávání léčiv  
i.) pes musí dobře snášet veterinární vyšetření  
– viz Zkušební řád
- 12. Specifické úkony pro klienta:**  
– viz Zkušební řád, Metodika

## Část 4:

### Operační a technické podmínky pro prosperitu a zdraví psů

- 1.** Etika vůči psům ve výcviku:  
– viz Zkušební řád – schválení ÚKOZ, Zákon na ochranu zvířat, Etický kodex (Welfare AP)
- 2.** Ustájení a péče o psy ve výcviku:  
Pes během výcviku je zprvu (testování psa, návyk na městské prostředí, veterinární vyšetření apod.) ustájen v zatepleném kotci s boudou. Poté je pes přidělen trenérovi, který má zpravidla psa v domácím prostředí. O psa musí být vždy, každý den řádně pečováno, pes musí být pravidelně krměn vhodným krmivem, mít stálý přístup k čerstvé vodě, mít možnost pravidelného venčení a volného pohybu ve výběhu. Pes musí mít zajištěn dostatečný kontakt s člověkem, musí mu být poskytnuta veškerá péče, dostatek prostoru pro hry a čas na uvolnění, pes musí být udržován ve výborné psychické i fyzické kondici  
- viz Metodika, Etický kodex, Zkušební řád
- 3.** Veterinární zajištění:  
Dvě špičkové veterinární kliniky v dosahu, DPP – MVDr. Svozil, MVDr. Duchek – dohoda o spolupráci - nonstop veterinární nemocnice, MVDr. Novozámská, MVDr. Dvořáková, MVDr. Vítková – dohoda o spolupráci  
Zdravotní dokumentace AP  
– viz zdravotní záznamy, výsledky RTG, vyšetření očního pozadí, interní vyšetření, Zdravotní karty psů  
V případě onemocnění, zranění, kastrace je pes po dobu rekonvalescence vyřazen z výcvikového procesu  
Vyřazení psů ze zdravotních důvodů  
– viz Protokol o vyřazení psa
- 4.** Komplexní veterinární péče o AP ve výcviku:  
Záznamy o očkování, prevenci proti vnitřním i vnějším parazitům, péče o chrup  
– viz Zdravotní karta, Očkovací průkaz/Pas, RTG – snímky uloženy, příp. naskenovány, vyšetření očního pozadí – viz záznam, veterinární zákroky a léčebné úkony – viz záznam
- 5.** Identifikace psů:  
Psi s průkazem původu jsou tetováni, psi bez průkazu původu jsou čipováni. Všichni psi jsou opatřeni známkou asistenčního psa s uvedením kontaktu na OS Helpes.
- 6.** Kastrace:  
Pes je kastrován před předáním klientovi  
– viz Zdravotní karta  
V případě, že klient si nepřeje kastraci, je písemně upozorněn na rizika s tím spojená a podepisuje, že toto bere na vědomí  
– viz Zdravotní karta nekastrovaného psa, Protokol o předání AP

- 7. Zdravotní karty:**  
Každý pes ve výchově/výcviku má vedenu svou kompletní zdravotní dokumentaci, zaznamenanou u veterinárního lékaře a ve Zdravotní kartě, do které pověřeni pracovníci zaznamenávají pravidelně veškeré záznamy, týkající se prevence a zdravotního stavu psa – očkování, prevence proti vnějším a vnitřním parazitům, váha psa, veterinární zákroky a kontroly, RTG DKK a DLK, vyšetření očního pozadí apod.  
Pes je předáván spolu se Zdravotní kartou a Pasem/Očkovacím průkazem s podstatnými záznamy /očkování, odčervení, RTG, kastrace, oční vyšetření apod./
- 8. Instrukce klientovi pro péči o psa:**  
– viz Protokol o předání AP, Metodika
- 9. Odebrání AP klientovi:**  
V případě, že klient (zákonný zástupce) není schopen o psa řádně pečovat je možno přistoupit k odebrání psa  
– viz Metodika, Protokol o předání AP, Zákon na ochranu zvířat
- 10. Lékárnička obecná - přístupná:**  
Lékárnička s antiseptiky, obvazovým materiálem, prostředky proti průjmu, vitamínovými a doplňkovými prostředky, prostředky pro péči o uši, oči, teploměrem apod. je označená a na dostupném místě pro všechny zaměstnance  
– viz záznam o proškolení poskytování první pomoci a Průkazy ČČK
- 11. Lékárnička pro psy - uzamčená:**  
Lékárnička s odčervovacími prostředky, antibiotiky apod. je označená, uzamčená dostupná pouze pro proškolené zaměstnance  
– viz záznam o proškolení v poskytování první pomoci a Průkazy ČČK a záznam o proškolení v zacházení s odčervovacími a dezinfekčními prostředky
- 12. Péče o vyřazené psy:**  
S majiteli vyřazených a dosloužilých psů je uzavřena dohoda o péči o tyto psy  
– viz Darovací a Kupní smlouvy

## **Část 5:**

# **Operační a technické standardy pro zaměstnance a dobrovolníky**

1. Organizační a zaměstnanecká politika je v souladu se zákonnými normami ČR:
  - Pracovní smlouvy, DPP – dle zákonných norem
  - Účetní firma
  - Personalistika – přístup má ředitel a jeho zástupce – zabezpečení úniku osobních dat
  - viz evidence na Úřadu na ochranu osobních údajů
  
2. Personální otázky:
  - Pracovní smlouvy, DPP jsou uzavírány dle platných zákonů
- 2.1. Personální a organizační zajištění sociální služby
  - a) Helpes má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována
    - viz Etický kodex, Pracovní smlouvy, Projekt
  - b) Zapojování zaměstnanců a dalších zainteresovaných fyzických a právnických osob do hodnocení poskytované sociální služby
    - viz Metodika, Manuál, pravidelné pracovní porady
  
3. Pracovní náplně:
  - Písemné pracovní náplně
  - viz Pracovní smlouvy, Dohody o DPP
- 3.1. Helpes má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.
  - viz Manuál
  
4. Poskytování zaměstnání v souladu s místními zákony
  - Pracovní smlouvy, DPP jsou uzavírány dle platných zákonů
  
5. Organizační politika při řešení pracovních sporů:
  - Řešení pracovních přestupků, porušení pracovní kázně, rozvázání pracovního poměru, pracovní náplň – dle Zákoníku práce a Občanského zákoníku
  - viz Pracovní smlouvy
  
6. Školení a monitorování pracovníků a dobrovolných spolupracovníků:
  - viz Etický kodex (vzdělávání pracovníků)
  - Monitoring – pravidelné pracovní porady, odborně zaměřené poradenství pro pracovníky a dobrovolné spolupracovníky, pravidelné kontroly pracovníků a tréninků AP

- 6.1. Vytváření a uplatňování systému získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám
  - viz Etický kodex, Manuál, pravidelné pracovní porady
- 6.2. Helpes má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou s Helpes v pracovně právním vztahu
  - viz Etický kodex, Manuál, osobní pohovory
- 6.3. Pro vykonávání činností fyzických osob, které nejsou s Helpes v pracovně právním vztahu, jsou písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby
  - viz Etický kodex, Stanovy, Manuál, smlouvy s právníckými subjekty
  
7. Profesionální rozvoj zaměstnanců
  - a) Helpes má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace
    - viz Etický kodex, Manuál
  - b) Helpes má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců
    - viz Etický kodex, Manuál
  - c) Helpes má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě
    - viz Etický kodex, Manuál, pravidelné pracovní porady
  - d) Helpes má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců
    - viz Manuál, porady vedení
  - e) Helpes zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka
    - viz Etický kodex, Metodika, Manuál
  
7. Postup pro výběr dobrovolných spolupracovníků pro konkrétní činnost:
  - osobní pohovory, spolupráce psychologa, metodika výcviku
  
8. Odmítnutí dobrovolného spolupracovníka:

OS Helpes má právo odmítnout dobrovolného spolupracovníka, který nesplňuje požadavky a podmínky pro daný druh práce

## **Část 6: Standardy areálu/zařízení**

1. Bezbariérovost:  
Areál má bezbariérový přístup s možností vjezdu a parkování vozidel  
Klienti mají k dispozici (zapůjčení) vždy minimálně 2 invalidní vozíky
- 1.2. Prostředí a podmínky  
Helppes zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky  
přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu  
osob a individuálně určeným potřebám osob  
- viz Metodika - výbava AP
2. Bezbariérová toaleta:  
V areálu je přístupná klientům, příp. veřejnosti bezbariérová toaleta
3. Pohyb s invalidním vozíkem po areálu:  
Areál je bezbariérový /krom přístupu do kotců/ s možností vjezdu a parkování  
vozidel, převážejících TP
4. Přístup klientů k telefonu a komunikačním technikám:  
V případě potřeby mají klienti možnost využití služebního mobilního telefonu a  
emailu
5. Ubytování klientů:  
Psi se předávají v domově a prostředí klienta. Klienti se neubytovávají v  
prostorách výcvikového centra.
- 5.1. Helppes poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby  
v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich  
individuálně určeným potřebám  
- viz pouze rekondičně-integrační pobyty – smlouva s vhodným ubytovacím  
zařízením
6. Ubytování pro personál:  
V případě potřeby je možnost krátkodobého ubytování – přespání  
zaměstnanců. Tyto prostory jsou pravidelně udržovány.
7. Bezpečnost práce:  
Bezpečnostní předpisy  
– viz Pracovní smlouvy a záznam o proškolení pracovníků v oblasti  
dodržování předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, předpisy na  
úseku požární ochrany a ochrany životního prostředí a Zákona na ochranu  
zvířat
- 7.1. Nouzové a havarijní situace  
a) Helppes má písemně definovány nouzové a havarijní situace,  
které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby a postup při  
jejich řešení  
- viz Metodika

b) Helppes prokazatelně seznamuje zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít

- viz školení ČČK, BOZ + PO, záznamy o odborných školeních

c) Helppes vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

- viz Kniha úrazů a poranění, Kniha závad a nedostatků

## 8. Ustájení psů:

a.) v bytě trenéra:

Takto držení psi nesmí být trvale umístěni v uzavřené kleci. To je přípustné pouze v mimořádných případech a na dobu nezbytně nutnou (např. onemocnění, zranění psa, nutnost udržet jej v klidu, návyk na přepravu). Psům musí být dána možnost volného pohybu mimo jimi obývané prostory alespoň 1x denně. Psům je nutno umožnit základní potřebu vyměšování několikrát denně. Plochy určené pro pobyt v bytě musí být tak velké, aby se pes mohl volně pohybovat. Prostory musí být čisté a suché. Denní světlo je nezbytné. V místnostech je nutné zajistit větrání a vhodnou teplotu (ideální 18 - 20° C). Psům musí být vyhrazeno nerušené místo pro odpočinek. Psi musí mít trvale zajištěn přístup k pitné vodě. Pro březí, rodící a kojící feny je bezpodmínečně nutné zajistit nerušené místo.

b.) v kotcích:

kotce jsou prostorné, zateplené, s dostatečně prostornými a zateplenými boudami. Pro psy je zajištěna minimalizace stresu z kotců – psům je poskytnut pravidelný volný pohyb, psi jsou pravidelně prováděni na procházky, výcvik i hry

## 9. Kotce a boudy pro psy - prostornost:

<b>Držení a chov psů v boxech – minimální rozměry zařízení – Řád na ochranu zvířat ČMKU</b>			
hmotnost psa v kg	min. plocha podlahy boxu pro 1 psa v m <sup>2</sup>	minimální plocha přilehlého výběhu na 1 psa v m <sup>2</sup>	
		do 3 psů	více než 3 psi
do 6	0,5	0,5	0,5
6 - 10	0,7	1,4	1,2
10 - 20	1,2	1,6	1,4
20 -30	1,7	1,9	1,6
nad 30	2,0	2,0	1,8

10. Kotce a boudy – ochrana před povětrnostními vlivy:  
jsou zateplené, uzavřené, chráněné před povětrnostními vlivy.

11. Kotce a boudy – bezpečnost, pohodlnost:  
jsou zateplené, dostatečně prostorné, bezpečné, zajištěné proti úniku psa, v zimním období /při nočních teplotách nižších než 5°C mají psi dostatečnou podestýlku, tak aby netrpěli vlhkem a chladem/

12. Větrání kotců:  
kotce musí být pravidelně větrány – v zimě otevřením oken, v létě otevřením pevných dveří

- 13.** Světelný režim kotců:  
v kotcích je přirozený světelný režim – okna, dvojí dveře, i umělé osvětlení
  
- 14.** Údržba a hygiena kotců:  
kotce jsou pravidelně udržovány, dezinfikovány prostředky, které neškodí zdraví psů
  
- 15.** Environmentální obohacení psů, ustájených v kotcích:  
psi jsou pravidelně venčeni, mají k dispozici oplocený výběh, chodí pravidelně na vycházky pro psy je zajištěna minimalizace stresu z kotců – psi jsou v kotcích ustájeni pouze po nezbytně nutnou dobu – testování, zdravotní vyšetření, určité výcvikové fáze, psi jsou pravidelně prováděni na procházky, výcvik i hry
  
- 16.** Volný pohyb psů, venčení:  
psi jsou pravidelně venčeni, mají k dispozici oplocený výběh, chodí pravidelně na vycházky