

Řád pro provozování pohřební služby – Vysočanské zahrady, a.s. **Hrušovany 15 , 431 43 Hrušovany, IČO: 62242156**

I. Úvod.

- 1) Tento řád pohřební služby vymezuje základní pravidla s cílem zachování piety a úcty k zemřelým a pozůstalým při zajišťování úkonů spojených s pohřbením. Je vydán na základě ustanovení § 7a zákona č. 256/2001 Sb. o pohřbnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pohřbnictví“) a po schválení krajskou hygienickou stanicí Ústeckého kraje.
- 2) Provozovatelem jsou Vysočanské zahrady, a.s. Hrušovany 15, Hrušovany 431 43, IČO: 62242156. Ředitel společnosti Mgr. Michal Füleky.
- 3) K činnosti využívá krematorium ve Vysočanech u Chomutova, smlouva ze dne 10.6.1995, a smuteční obřadní síň na pozemku č. 3342 v k.ú. Kadaň 432 01, ulice Hřbitovní v majetku Města Kadaň na základě smlouvy o nájmu ze dne 1. 4. 2009.
- 4) Podnikatelskou činnost v oboru provozování pohřební služby vykonávají Vysočanské zahrady, a.s. na základě živnostenského oprávnění - koncesované živnosti vydané dne 23. 9. 1996 evidenční číslo: 350301-17890-01.
Práce na pohřebištích včetně kopání hrobů zajišťuje firma: Pavel Hurych, Karlovarská 325, Klášterec nad Ohří 431 51. Platné živnostenské oprávnění vydané dne 5. 6. 2000 – poskytování technických služeb.
- 5) Řád pohřební služby stanovuje podmínky, za nichž provozovatel zabezpečuje provozování pohřební služby podle § 6 zákona o pohřbnictví. Tento řád je závazný pro provozovatele, jeho zaměstnance a ve vztahu k rozsahu a způsobu poskytování služeb pro všechny subjekty, které pohřební služby využívají.

II. Rozsah poskytovaných pohřebních služeb.

Hlavní činnosti, patřící do předmětu provozování pohřební služby, vyjmenovává zákon o pohřbnictví velmi stručně a obecně – jako služby spojené s úpravou zemřelých, jejich přepravou a pohřbením.

Dle zvyklostí náleží mezi činnosti pohřební služby zejména tyto služby a úkony:

- a) převozy zesnulých z místa úmrtí, do místa přechodného uložení, na pitvu a jinam dle rozhodnutí kompetentních orgánů a vypravitele pohřbu; převozy jiných lidských pozůstatků a ostatků, převozy k obřadům včetně průvodů a do míst pohřbení
- b) sjednání příkazní smlouvy o obstarání služby mezi příkazníkem (obstaratelem) a příkazcem (objednatelem - vypravitelem), následná kontrola a vyúčtování
- c) dodání konečné rakve včetně vybavení a označení; dle potřeby použití rakve transportní nebo nosítek s vakem
- d) primární péče o zesulé – úprava, mytí, a oblékání zesulých s následným uložením do konečné rakve, otevření konečné rakve dle požadavku či zmocnění vypravitele pohřbu
- e) zhotovení smutečního oznámení a jeho vyvěšení
- f) zajištění smutečního rozloučení včetně organizace, řečníka i kněze
- g) zajištění a dodání květinových darů, hudebního doprovodu apod.
- h) pohřbení – uložení lidských pozůstatků do hrobu nebo hrobky, nebo zajištění zpopelnění a to v konečné rakvi. Dle potřeby a ujednání i nosiče, při zpopelnění i manipulace a předání urny s ostatky vypraviteli včetně předchozí výzvy
- i) zajištění doprovodných služeb dle přání zákazníka a poradenství v oboru

III. Provozovatel má pro svou činnost k dispozici:

1. Motorová vozidla zvláštního určení – pohřební (dříve speciální pohřební) k přepravě zemřelých (v počtu 5 kusů).
2. Přípravnu zemřelých - vyhrazený prostor sloužící k manipulaci se zemřelými, k jejich primární péči (umytí, konečné úpravy včetně kosmetické, oblékání) s následným uložením do rakve. Prostory jsou vybaveny keramickým obkladem 180 cm výšky po obvodu, keramickou dlažbou s podlahovou gulou, temperaci, teplou a studenou vodou, dávkovači na mýdlo a desinfekční roztok, pojízdným nerez vozíkem k vlastní manipulaci i úpravě zemřelých, větráním a zabezpečením proti hmyzu. Zdrojem vody je vodovodní řád s pitnou vodou: odpadní vody jsou svedeny do místní jednotné kanalizace.
3. Prostor chlazení – pro přechodné uložení lidských pozůstatků i ostatků v rozsahu pro 8 až 10 míst, s trvale udržitelnou teplotou 0 až + 5 °C, se samostatným vstupem a výstupem z přípravy zemřelých, s omývatelnými stěnami i stropem a keramickou podlahou s podlahovou gulou.
4. Prostor k mrazení pro přechodné uložení lidských pozůstatků i ostatků v době delší jak 7 dnů od úmrtí, s kapacitou pro tři rakve umístěné na pojízdném patrovém vozíku nad sebou, s trvale udržitelnou teplotou až na – 10 stupňů C°, se samostatným vstupem a výstupem, s omývatelnými stěnami i stropem a nepropustnou, omývatelnou podlahou.
5. Pro smuteční obřady smuteční obřadní síň s prostorem pro vystavení zemřelých v otevřené rakvi, odděleným sklem (bez možnosti přístupu veřejnosti k zemřelému) v objektu pronajatého Městem Kadaň a v krematoriu ve Vysočanech u Chomutova.
 - Vybavení uvedené v bodech 2 až 4 máme v uvedeném rozsahu a dostatečné kapacitě k dispozici v krematoriu ve Vysočanech u Chomutova.
 - Vybavení uvedené v bodu 3 máme v uvedeném rozsahu a dostatečné kapacitě v obřadní síni na hřbitově v Kadani.

IV. Postup při přepravě, manipulaci a dočasném uložení lidských pozůstatků a ostatků.

1. Přepravu lidských pozůstatků, jiných lidských ostatků a exhumovaných nezpoulněných ostatků lze po pozemních komunikacích konat pouze vozidlem zvláštního určení se schválenou přestavbou – vozidlo pohřební. Ložný prostor takového vozidla slouží pouze pro přepravu v rakvích nebo v transportních nosítkách s vaky a věcí určených pro konání pohřbu, které lze přepravovat i společně. Vozidlo musí mít osvětlení, úchyty pro upevnění rakví, stěny a dno musí být snadno omývatelné.
2. Lidské pozůstatky se před uložením do konečné rakve umyjí, provede se základní péče a oblečení do šatů předaných vypravitelem pohřbu (nejsou-li pak rubáše) a to ve vyhrazených a schválených prostorách zdravotnických a sociálních zařízení a pohřební služby, které i s vybavením splňují požadavky na etické zacházení se zemřelými a etické cítění pozůstalých. Takto schválené prostory splňují podmínky dle § 7 odst. 1) písm. h) zákona o pohřebnictví.
3. Zahraniční přeprava lidských pozůstatků a ostatků se provádí dle mezinárodní smlouvy, kterou je Česká republika vázána, včetně zabezpečení požadované rakve (zinková vložka či fólie) a průvodní dokumentace (úmrlčí pas, úmrtní list a podobně).
4. Požadavek na přepravu lidských pozůstatků a jiných lidských pozůstatků z místa úmrtí (mimo zdravotnická zařízení) přejímá zpravidla telefonicky pracovník provozovatele, mající pohotovostní službu; během řádné pracovní doby i pracovník objednávkové kanceláře a zajistí výjezd pohřebního vozidla osádkou (řidič + závozník). Přejímající zaměstnanec od telefonujícího zjistí a zaznamená, kdo volá (jméno a instituce), pokud možno i telefonní číslo, jméno zemřelého, adresu, kde se zemřelý nachází a informaci o výsledku prvotního

- ohledání zemřelého prohlízejícím lékařem (zda je nebo není nařízena pitva – patologicko-anatomická, zdravotní, soudní a podobně). Obdobně postupuje i při požadavcích na přepravu ostatků.
5. Výjezd pro přepravu lidských pozůstatků a jiných lidských pozůstatků se realizuje předepsaným vozidlem, které splňuje požadavky dle § 9 zákona a s transportní rakví, vybavenou bitumenovým papírem, nebo s nosítky a přepravním vakem nebo jinou rakví transportní. Vždy dbá na to, aby pozůstatky byly označeny jménem tak, aby byla možnost kdykoliv ověřit totožnost. Označení všech lidských pozůstatků při jejich prvním převzetí k převozu zajistí páskou se jmenovkou z PVC (na kotník – nebo zápěstí), s uvedením minimálně jména a příjmení. Pásku nelze bez jejího násilného znehodnocení sundat. Tuto pásku má zemřelý až do okamžiku pohřbení (případně předání jiné pohřební službě). Za směrodatný podklad pro identifikaci se považuje doklad od lékaře, který provedl ohledání a následně příkazní smlouva.
 6. Provozovatel pohřební služby převezme lidské pozůstatky a jiné lidské pozůstatky na požadavek vypravitele pohřbu, lékaře nebo Policie (státního zástupce) za předpokladu, že úmrtí je doloženo:
 - a) listem o prohlídce zemřelého nebo výjezdní zprávou prohlízejícího lékaře a v případě provedení pitvy doplněným o příslušné údaje lékařem, který pitvu provedl, a postupuje podle pokynů na tomto listě uvedených,
 - b) v případě podezření ze spáchání trestného činu v souvislosti s úmrtím, kromě dokladu dle písm. a) před pohřbením i souhlasem oprávněného státního zástupce,
 - c) při přepravě ze zahraničí průvodním listem státu kde k úmrtí došlo,
 - d) jiné lidské pozůstatky – tehdy, je-li doložena identifikace jiných lidských pozůstatků.
 7. Při přepravě na pitvu je zemřelému ponecháno původní oblečení, které se nahradí až po pitvě nebo je použito náhradní oblečení – rubáš.
 8. Vyžádá-li si zákazník službu uložení zemřelého do konečné rakve již v místě úmrtí (zpravidla v bytě), je osádka PS povinna tomuto přání vyhovět, dovolují-li to podmínky v místě, zejména dostatečný prostor a možnost transportu. Účast pozůstalých při oblékání a ukládání zemřelého do rakve projedná osádka PS s pozůstalými na místě dle možností. Ve všech ostatních případech se oblékání a úprava zemřelých provádí ve vyhrazených prostorách provozovatele PS nebo zdravotnických a sociálních zařízeních.
 9. Při přepravě ze zdravotnického zařízení (po objednání pohřbení) se používá zpravidla rakev konečná (je-li vybrána) a je-li k dispozici konečné oblečení pro zemřelého od pozůstalých. Vybranou konečnou rakev označí rakvenkou, převzatou od obstaratele pohřbu. Není-li konečná rakev vybraná, použije se rakev transportní. I ta musí být označena rakvenkou nebo jiným údajem, dokládající minimálně jméno zesnulého. Součástí konečné rakve je i podložka hlavy a vnitřní vybavení, případně jiné dle požadavku vypravitele. Vzhledem k ekologickým požadavkům zejména při zpopelňování zesnulých se do rakve nedoporučuje běžná obuv.
 10. Při přepravě z jiných zařízení (domovy důchodců, hospice a podobně) na výslovný požadavek jeho provozovatele či vypravitele pohřbu se používá rakev transportní. V těchto případech PS respektuje právo vypravitele pohřbu zajistit si službu pohřbení u kterékoliv PS a zavazuje se bez zbytečných průtahů a požadavků lidské pozůstatky takové pohřební službě předat. Náklady na takovou přepravu případně i na dočasné uložení do 48 hodin uplatní u provozovatele zdravotnického, sociálního apod. zařízení.
 11. Při přepravě je nutno vždy dbát na dodržení pokynů daných prohlízejícím lékařem nebo pokynů pověřeného orgánu hygienické služby, byl-li takový pokyn vydán.
 12. Převozy v nespécifikovaných případech (zahraniční, nad 500 km apod.) jsou řešeny individuálně dle ustanovení zákona o pohřebnictví.
 13. Osádka zajišťující přepravu je povinna zkontrolovat dokumentaci prohlízejícího lékaře, řídit se jeho pokyny a následně vyhotovit záznam do jízdního výkazu. Doklady k převozu

(opis listu o prohlídce mrtvého a jiné) předá po převozu, (nebo nejpozději nejbližší následující pracovní den) obstarateli pohřbu.

14. Lidské pozůstatky s rakví (i transportní) se uloží ve schválených prostorách s trvale udržitelnou teplotou 0 až + 5° C a při době delší jak 7 dnů od úmrtí do mrazícího boxu s trvale udržitelnou teplotou nižší než - 10 ° C.
15. Jde-li o úmrtí zemřelého s nakažlivou nemocí, nebo ve stadiu pokročilého rozkladu, musí být lidské pozůstatky uloženy v přepravním hygienickém vaku do konečné rakve označené zákazem otevření či vystavení se stručným odůvodněním. Pokud se jejich přeprava z místa úmrtí provádí na nařízenou pitvu, pak je nutno místo konečné rakve použít transportní rakev omývatelnou.

V. Evidence přepravy, uložení a pohřbení lidských pozůstatků a ostatků.

1. K evidenci přeprav zemřelých slouží jízdní výkazy jednotlivých vozidel provozovatele s povinností zde evidovat datum, čas výjezdu a příjezdu vozidla, výjezdní místo, cíl cesty, stav počítadla tachometru, ujeté km, jméno zemřelého (zemřelých při společné přepravě), údaj o řidiči a evidenční číslo vozidla. Výkazy předávají zaměstnanci průběžně, nejméně však jednou měsíčně pověřenému zaměstnanci firmy ke kontrole, svázání a následné archivaci po dobu tří let.
2. Evidence o manipulaci se zemřelými – v prostorách dočasného uložení je vedena ve vázaném sešitě – knize (výhledově v elektronické podobě s tiskovými výstupy ročních sestav s následným svázáním) provozovatele v rozsahu:
 - a) jméno a příjmení zemřelého, jeho datum a místo narození (je-li známo) a datum a čas úmrtí,
 - b) místo, čas a datum ohledání lékařem,
 - c) datum, čas a místo převzetí k odvozu,
 - d) datum a čas uložení do vyhrazených prostor (chladírna / mrazírna),
 - e) odvoz a zpětný dovoz zemřelého – datum, čas a cíl převozu na a z pitvy nebo do kostela a zpět do vyhrazených prostor a podobně,
 - f) datum, čas a místo rozloučení,
 - g) datum, čas a místo předání lidských pozůstatků nebo ostatků k pohřbení na pohřebišti, nebo ke zpopelnění v krematoriu, případně jiné PS.
 - h) SPZ vozidla + podpis řidiče odvázejícího vozidla
3. Další evidence o objednatelích - vypravitelích pohřbení, místě pohřbení, rozsahu služeb, uzavřených smlouvách, dodaných rakvích, výbavách a další je provozovatelem vedena elektronicky s použitím počítačového programu s možností tiskových výstupů sestav za zvolené časové období a následné svázání. Mimo to je na každou samostatně objednanou službu vyhotovena písemná příkazní smlouva s detailním rozpisem sjednaných úkonů včetně cen, sloužící jako podklad pro následnou kontrolu provedení služby, vyúčtování, účetnictví a archivaci, ve lhůtách určených pro daňové doklady. Ve stejnopise je příkazní smlouva předávána objednateli – vypraviteli pohřbu ihned po jejím uzavření.
4. Dle novely zákona č. 256/2001 Sb., účinné k 1. 9.2017 jsou nově pořizovány a zakládány kopie listů o prohlídce zemřelých nebo dokladů o identifikaci jiných lidských pozůstatků a taktéž doklady o pohřbení a zpopelnění – v pořadačích.

VI. Desinfekce vozidel, prostor dočasného uložení a pomůcek provozovatele.

1. Prostory přípravní, pracovní pomůcky a používané transportní rakve se desinfikují minimálně jedenkrát za 7 dnů. V případě manipulace se zemřelým ve stavu značného rozkladu nebo, zemřelého na infekční nemoc i manipulace s nezetlelymi ostatky ihned.

2. Desinfekce chladících – mrazících prostor a pohřebních vozidel se provádí minimálně jednou za 14 dnů. V případě přepravy a uložení zemřelých ve stavu značného rozkladu nebo, zemřelého na infekční nemoc ihned.
3. Umytí včetně desinfekce se provádí i u základních pracovních pomůcek používaných při manipulaci s lidskými ostatky či jejich exhumaci u kopání hrobů zpravidla po skončení práce. K očištění pracovních oděvů slouží automatická pračka, jejíž provoz včetně pracích a desinfekčních přípravků zajišťuje provozovatel na svůj náklad.
4. Desinfekce se provádí registrovanými prostředky (insiduru, chloraminu apod.), které je nutno podle zastoupení aktivní účinné látky střídat po 1 měsíci. Přípravu desinfekčního prostředku, způsob použití a expozici je nutno provést podle návodu včetně použití ochranných pomůcek, jako – zástěra, gumové rukavice, gumové holínky, případně roušky.

VII. Povinnosti při oblékání a úpravě zemřelých v k tomu vyhrazené místnosti.

1. K primární úpravě, oblékání, jiným úpravám zemřelých a uložení zemřelých do konečné rakve slouží vyhrazená a schválená místnost jako součást objektu smuteční obřadní síně na provozovně v krematoriu ve Vysočanech, jejichž vybavení (obložení, dlažba, větrání, zabezpečení proti hmyzu, temperování a možnost umytí) odpovídá požadovaným hygienickým požadavkům a požadavkům na zachování důstojnosti tohoto místa.
2. Užívat tyto prostory k jiným než vyjmenovaným úkonům, vyjma příležitostné identifikace zemřelého, není dovoleno.
3. Vstup do těchto prostor a vyjmenované úkony smějí provádět jen pracovníci provozovatele pohřební služby – zaměstnavatele, jiné osoby jen s jeho prokazatelným a předchozím souhlasem.
4. Požádá-li o provedení těchto úkonů vypravitel pohřbu, nebo jím zmocněná fyzická osoba, bude mu taková činnost ve vymezené místnosti umožněna bezplatně v souladu s ustanovením § 7 odstavec 1) písmeno h) zákona za těchto podmínek:
 - a) požadavek na vlastní úpravu a uložení zemřelého bude uplatněn písemně; i jako součást ujednání v obstaratelské smlouvě,
 - b) doba úpravy bude stanovena dle provozních možností provozovatele pohřební služby v trvání nejdéle jedné hodiny a počtu dvou osob,
 - c) pracoviště včetně vybavení zpřístupní a dodání konečné rakve zajistí pracovník pohřební služby, který je prokazatelně seznámí a poučí o zásadách hygieny a bezpečnosti práce, vydá nezbytné ochranné prostředky a bude příležitostně k dispozici,
 - d) vypravitel pohřbu nebo jím pověřená fyzická osoba nese veškerou odpovědnost za prováděné úkony i případná zdravotní rizika, ke kterým by mohlo při této činnosti dojít. Při této činnosti se zavazuje používat jednorázové ochranné gumové rukavice, plášť a návleky nohou, nabídnuté provozovatelem,
 - e) po provedených úkonech předá vypravitel pohřbu zemřelého, uloženého do konečné rakve pověřenému pracovníku pohřební služby k následnému uložení do vyhrazených prostor (chladících / mrazících),
 - f) pouhá identifikace lidských pozůstatků se provádí v téže místnosti (není-li tak učiněno nebo dojednáno jako součást smutečního obřadu ve smuteční síni) za účasti zaměstnance provozovatele PS a za podmínek obdobných jako pro uložení a úpravu zemřelých. Při závažných pochybnostech o kvalitě či způsobu provedení smí zaměstnanec provozovatele pořídit foto otevřené rakve se zemřelou osobou po dohodě s vypravitel – zmocněnou osobou.

VIII. Ostatní

1. Provozovatel nabízí a sjednává své služby:

- a) v místě podnikání v objektu krematoria ve Vysočanech 29, Hrušovany 431 43
- b) ve sjednávací kanceláři v obřadní síni na hřbitově v Kadani, ul. Hřbitovní, 432 01
- c) ve sjednávací kanceláři na hřbitově v Jirkově, ul. Zaječická 382, 431 11
- d) ve sjednávací kanceláři v Klášterci nad Ohří, ul. Zahradní 10, 431 51

Na individuální přání i mimo místo podnikání, nikdy však v zařízeních poskytovatelů zdravotních a sociálních služeb.

2. Provozní doba pro poskytování pohřebních služeb:

- a) Obstarání komplexní služby pohřbení a zajištění smutečních obřadů v obřadní síni v pracovních dnech v době od 7,00 do 15,00 hodin, s polední přestávkou denně od 11,00 do 11,30 hodin. Výjimečně po předchozí dohodě i v mimopracovní dny.
- b) Pohotovostní služba pro převozy zemřelých 24 hodin denně, včetně dnů pracovního volna a svátků i na telefonický požadavek na tel. č. 800 261 128.

3. V rámci zajišťování své činnosti musí pracovníci provozovatele zacházet s lidskými pozůstatky a s lidskými ostatky důstojně a tak, aby nedošlo k ohrožení veřejného zdraví nebo pořádku; při kontaktu s pozůstalými zdržet se chování nešetného k jejich citům.

4. Provozovatel zabezpečí uskutečnění smutečního obřadu ve smuteční obřadní síni na pohřebišti a umožní při smutečních obřadech účast registrovaných církví, náboženských společností nebo jiných osob v souladu s projevenou vůlí zemřelé osoby, a pokud se tato osoba během svého života k obřadu nevyslovila, také v souladu s projevenou vůlí osob uvedených v § 114 odst. 1 občanského zákoníku – vypravitele pohřbu.

5. Obřady ve smuteční obřadní síni, sloužící k obřadům pro rozloučení s lidskými pozůstatky v konečné rakvi před uložením do hrobu, hrobky, nebo odvozem ke zpopelnění, nebo k rozloučení se zpopelněnými lidskými ostatky umožní provozovatel všem osobám za rovných podmínek. Jiný způsob užití obřadní síně ke smutečnímu obřadu může povolit provozovatel jen po vlastním uvážení a v souladu se zákonem. Provozní doba se upravuje podle potřeby objednatelů, kapacity obřadů a provozních možností provozovatele obřadní síně.

6. Odvoz zemřelých a předání ke zpopelnění v krematoriu zabezpečí provozovatel zpravidla nejbližší pracovní den, následujícím po smutečním obřadu a s přihlédnutím k provozním možnostem pohřební služby a provozní době krematoria.

7. Urny se zpopelněnými ostatky zemřelých jsou připraveny k vydání vypraviteli pohřbu nebo jím prokazatelně zmocněné osobě ve lhůtě po 14-ti dnech od smutečního rozloučení. Na možnost a dobu vyzvednutí urny s ostatky upozorňuje provozovatel vypravitele telefonicky.

8. V zájmu zajištění kvality a komplexnosti objednaných služeb, zboží a materiálů je zaměstnanec provozovatele povinen (zpravidla před započítím smutečního obřadu nebo vlastní pohřbení) provést ověření sjednaných služeb s objednatelem – vypravitelem pohřbení (nebo jím pověřené osoby) v rozsahu uvedeném na objednávce pohřbu, včetně povinnosti zaměstnance, zaznamenat na tomto výpisu případné připomínky či reklamaci. Pro věrohodnost tohoto úkonu zajistí zaměstnanec vypravitelem (nebo jím pověřené osoby) po obřadu podpis o jeho provedení.

9. Materiál a zboží, používané k provedení pohřbení včetně květinové výzdoby a podobně, mají nevratný charakter a ve smyslu občanského zákoníku se jedná o věci zužitelné, s dobou použití – spotřebování do provedení pohřbení (uložení do hrobu nebo hrobky, zpopelnění v krematoriu) nebo doby pohřbení sjednané smlouvou.

10. Jakékoliv reklamace na rozsah a kvalitu poskytovaných služeb je příkazce – vypraviteli (nebo jím prokazatelně zmocněná osoba) oprávněn uplatnit písemně nebo osobně dle reklamačního řádu poskytovatele.

11. Odpad (oblečení, pracovní pomůcky, obvazy a podobné), který vzniká při manipulaci se zemřelými a je kontaminován biologickým odpadem, je likvidován jako biologicky nebezpečný materiál (kód 18 01 03) u smluvního partnera včetně odvozu na individuální požadavek.

29. května 2018.

Mgr. Michal Füleky

ředitel společnosti

Vysočanské zahrady, a.s.

**VYSOČANSKÉ
ZAHRADY, a.s.**

431 43, HRUŠOVANY č.p. 15
IČ: 622 42 156
DIČ: CZ62242156

jméno a podpis