Provozovatel pohřební služby podle § 6 zákona č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pohřebnictví“)

vydává v souladu s ustanovením § 7 odst. 1 písm. b) citovaného zákona a českou technickou normou ČSN EN 15017:2005 Pohřební služby – Požadavky

**Řád pohřební služby** *(doplnit název)*

**Základní údaje**

**Sídlo:**

**Provozovna:**

**Provozovna:**

**IČ:**

**DIČ:**

**Odpovědné osoby:**

**Článek 1**

**Základní ustanovení**

Řád pro provoz pohřební služby stanoví podmínky, za nichž provozovatel pohřební služby zabezpečuje provozování služeb souvisejících s pohřbením podle zákona č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví, ve znění pozdějších předpisů. Je závazný pro provozovatele a jeho zaměstnance.

**Článek 2**

**Rozsah služeb**

**Provozování pohřební služby :**

1. Hlavní činnosti:
* Převozy lidských pozůstatků a lidských ostatků, včetně jejich repatriace mezi státy.
* Manipulace s lidskými pozůstatky a lidskými ostatky.
* Fyzická i administrativní evidence přejímka lidských pozůstatků a lidských ostatků.
* Sjednávání a provádění smutečních obřadů.
* Uložení lidských pozůstatků a lidských ostatků v chladicích neb mrazicích zařízeních.
* Zajištění sjednaných služeb - předběžné sjednání pohřbu a hrobového místa.
* Provozování obřadní síně v …………………….
* Pohřbení do země – uložení lidských pozůstatků a lidských ostatků do hrobu nebo hrobky.
* Provoz a údržba pohřebních vozidel.
* Odpovědnost za vedení skladu a doplňků.
1. Doplňkové činnosti:
* Svoz a rozvoz finanční hotovosti z pracovišť.
* Ostatní činnosti dle nařízení majitele pohřební služby.
* Obstarání rakví včetně jejich vybavení, ozdob a smutečního zboží.
* Obstarání a dodání květinových darů, smutečních aranžmá, hudebního doprovodu, služby profesionálního fotografa atd.

**Článek 3**

**Provozní doba**

 Provozní doby pro poskytování služeb pohřební služby………………………………………………….

* Převozy a příjímání lidských pozůstatků a lidských tkání a orgánů k přechodnému uložení v chladícím a mrazícím zařízení do doby pohřbení.
* Projednání pietního aktu v kanceláři pohřební služby na adrese : …………………….. Po – Pá ……………………. hodin. V případě telefonické domluvy – dle přání zákazníka.
* Výdej uren se zpopelněnými ostatky v kanceláři : Po – Pá ……………………………… hodin

**Článek 4**

**Sjednání služeb**

1. Druh obřadu a způsob pohřbení – projednání místa obřadu, zpopelnění, do hrobu, poučení rodiny o průběhu obřadu, zvycích, hudebním doprovodu apod.
2. Termín obřadu – výběr termínu konání obřadu, řešení organizačních otázek s respektováním podmínek provozu.
3. Nabídka rakve s vybavením – k nabídce vzorky, katalogy, ceník, dle druhu pohřbu, nutnosti převozu a ostatním požadavků.
4. Rakve určené pro zpopelnění lidských pozůstatků nebo lidských ostatků musí vyhovovat normám: ČSN 493160 – 1,2,3 a podmínkám, stanovených v článku 12 - Rakve a jejich vybavení .
5. Ostatní služby – smuteční oznámení, kondolence, květinové dary, stuhy na květinovou výzdobu – přesný text, autobus, smuteční hostiny, apod. (nabídka nenásilnou formou).
6. Převoz zemřelé osoby – z místa úmrtí do místa přechodného uložení (místo………… ), místa konání pietního aktu, místa pohřbení.
7. Uzavření smlouvy vč. Smluvní ceny – smlouva musí obsahovat položky objednaných služeb.

**Článek 5**

**Zajištění služeb**

Při zajišťování objednaných služeb postupovat přesně dle smlouvy. Pokud není možno některou službu splnit, je nutno objednatele pohřbu o této skutečnosti neprodleně a taktně informovat s dohodnutím náhradního řešení, vyžaduje-li to situace. Rovněž každá změna objednávky musí být učiněna písemně a zásadně s objednavatelem, nebo jeho souhlasem.

**Článek 6**

**Druhy pohřbu**

Rozdělení pohřbů: bezobřadné, s obřadem

Obřady: v kostele, v obřadní síni, u hrobu

Rakve se zesnulými jsou ukládány do hrobu, hrobek nebo následně zpopelněny s uložením popela do urny a následně do kolumbária, hrobu, nebo s uložením popela na rozptylové loučce (s obřadem nebo bez obřadu).

**Článek 7**

**Obřadník – pracovník pohřební služby**

Odpovídá za průběh obřadu. Stará se o pozůstalé, dbá na bezproblémový a důstojný průběh obřadu. Mimořádná pozornost je kladena na úpravu zevnějšku obřadníka.

Činnost obřadníka:

* Pozůstalou rodinu informuje o průběhu smutečního aktu.
* Uvádí pozůstalé do smuteční síně, k hrobu apod.
* Vstřícně plní veškerá přání pozůstalé rodiny (otevření rakve, instrukce k hudbě apod.).
* Vystavuje a aranžuje květinové dary, které po ukončení smutečního aktu a po kondolencích vrací rodině.

**Článek 8**

**Provádění smutečních obřadů**

Každý smuteční obřad musí probíhat podle předem připraveného scénáře, který vychází z požadavků objednavatele, ale současně musí respektovat stávající podmínky pro zajištění průběhu obřadu. Provádění smutečních obřadů na jiném místě se řídí vždy místními zvyky (nezbytná je náležitá domluva a prohlídka místa konání pietního aktu).

**Článek 9**

**Manipulace se zesnulým**

1. Pro provádění manipulace se zesnulým musí mít pracovník pohřební služby základní znalosti o lékařském ohledání zesnulé osoby a projevech smrti, o hygienicko–epidemiologických opatřeních a ochraně zdraví při práci, o postupech při manipulaci s tělem, o postupech při oblékání, ukládání do rakve a nesení rakve.
2. Ohledací list

Ohledání mrtvé osoby provádí lékař, který provede o ohledání záznam do ohledacího listu. Při převozu se pohřební služba řídí pokyny uvedenými v ohledacím listě. Zvlášť je nutno dávat pozor na záznamy o drahých kovech a při přejímce a předávání těla kontrolovat záznamy se skutečným stavem.

1. Pieta při manipulaci se zesnulým

Pracovník pohřební služby musí neustále dodržovat základy pietního zacházení se zesnulými (člověk i po smrti má právo na důstojné zacházení a úctu, se zesnulým musí být zacházeno s respektem a vážností).

1. Vlastní manipulace se zesnulými
* Svlečení zesnulé osoby
* Očista těla od nečistot
* Povrchová dezinfekce těla
* Odstranění kanyl a obvazů, pokud to okolnosti dovolují
* Uvolnění mrtvolné ztuhlosti, pokud to okolnosti dovolují
* Oholení zesnulého
* Nasazení zubních protéz, pokud jsou k dispozici
* Uzavření úst a očí
* Odstranění, popř. odložení šperků a ozdob (evidence v případě drahých kovů)
* Oblečení
* Učesání
* Kosmetická úprava
* Vyčištění a dezinfekce okolí
1. Použití ochranných pomůcek při manipulaci se zesnulými
* Jednorázové rukavice
* Ochranné brýle, pracovní oděv, rouška
* Galoše
1. Identifikace zesnulých

- Pro vyloučení záměny musí pohřební služba učinit taková opatření, aby byla jednoznačně možná identita zemřelé osoby (označení zesnulého na stehně, visačka na noze, popis transportko vaku).

- Vždy na rakvi umístěna „rakvenka“, tj. cedulka s vyplněnými všemi náležitostmi o zesnulém. Všechny úkony manipulace je nutno provádět postupně a vždy jen s jedním zesnulým.

1. Sejmutí prstenů

Pokud prsten nelze sejmout tradičním způsobem (mýdlem, pomocí nitě), lze jej přeříznout, ovšem vždy s výslovným písemným souhlasem rodinných příslušníků, resp. vypravitelem pohřbu.

1. Ukládání těla do rakve

Zákon o pohřebnictví ukládá pohřební službě povinnost zajistit, aby tělo zemřelého při předávání do krematoria bylo vždy řádně oblečené, uložené do konečné rakve a opatřené „rakvenkou“. Ukládání těla do rakve provádí vždy dva pracovníci pohřební služby. **Dbají na bezvadnou úpravu a zarakvení.**

1. Nesení rakve

Rakev se musí vynášet vždy s „nohama dopředu“. Část rakve, kde jsou nohy, musí být nesena vždy níže, než část rakve s hlavou. Rakev při pohřbu do země nesou vždy 4 osoby.

**Článek 10**

**Převozy zesnulých**

Službu konající pracovník pohřební služby musí při příjmu objednávky prokázat zdvořilost a porozumění pro situaci. Potřebné záležitosti formuluje jasnými a stručnými větami a musí se přesvědčit, zda objednavatel převozu všemu rozuměl a zajistí důstojnou přepravu zesnulého.

Postup dotazování:

* Jméno volajícího
* Číslo telefonu, z kterého volá
* Jméno a příjmení zesnulého
* Adresu, kde se zesnulý nachází
* Zda byl zesnulý ohledán lékařem
* Je-li nařízena pitva, a kde v tom případě zesnulý nachází
* Oznámení objednavateli, za jakou časovou dobu se může dostavit k převzetí zesnulého

Službu konající pracovník pohřební služby musí před výjezdem vyplnit příkaz k jízdě se všemi předepsanými náležitostmi.

Převoz zajišťuje pracovník pohřební služby. Manipulace se zesnulým se provádí tiše, pečlivě a bez spěchu. Posádka provádějící přepravu se musí chovat a být ustrojena tak, aby pozůstalí nebyli dotčeni ve svých citech. Je vhodné požádat pozůstalé o opuštění místnosti, má-li být zesnulý převlékán, popř. vyžaduje-li si to situace.

Provozovatel pohřební služby je povinen zajistit při **převozech** **na místo pohřbení** nebo **při vystavení** **těla zemřelého** jeho oblečení do šatů nebo rubáše, event. důstojné zahalení, a **uložení v konečné rakvi.**

**Po každém převozu je nutný úklid a dezinfekce prostor přepravního vozidla.**

Převoz v autě, vlakem, letadlem nebo do zahraničí – vždy je nutno dbát předpisy země odeslání a příjmu, případně tranzit a předpisy přepravců (Mezinárodní dohoda o převozu zesnulých ze dne 10.02.1937 – Berlínská dohoda, Evropská dohoda o převozu mrtvých ze dne 26.10.1973 Štrasburská dohoda a další).

Službu konající pracovníci pohřební služby odpovídají za provoz a údržbu přepravních vozidel, jejich vybavení, čistotu, vedou provozní deníky - sanitační deník a knihu jízd.

 **Článek 11**

**Dezinfekce, úklid, odpady a nebezpečné odpady**

* Úklid v kancelářích a úklid a dezinfekci provozních prostor, místnosti pro úpravu zemřelého, chladícího a mrazícího zařízení, a pracovních pomůcek provádějí zaměstnanci pohřební služby.
* Podlahy a plochy jsou snadno omyvatelné a dezinfikovatelné, úklid prostorů provozovny se provádí **denně** (zametání, vysávání, umývání), úklid chladícího zařízení, místnosti pro úpravu zemřelého a mrazícího zařízení zajišťuje zodpovědná osoba **2x týdně** **a dále dle potřeby.**
* Úklid se provádí na vlhko s dezinfekčními prostředky: ….
* Dezinfekční prostředky jsou **střídány** v plánovaných intervalech (1x za 2-3 měsíce), jsou uloženy v uklízecí skříni.
* Bezpečnostní listy k dezinfekčním prostředkům s uvedením přesného názvu, obsaženou účinnou látkou, potřebnou koncentrací a dobou expozice, jsou k dispozici, k nahlédnutí v úklidové místnosti/nebo v úklidové skříni.
* Při používání dezinfekčních prostředků je nutno dodržovat striktně návod pro přípravu dezinfekčních roztoků dle výrobce, bezpečnost práce a při práci s nimi používat osobní ochranné pomůcky.
* **Veškerý odpad** je tříděn na místě a **1x denně** odnášen z kanceláře na určené místo jako komunální odpad a likvidován **1x týdně** - smluvně zajišťuje …………….
* **Infekční biologický odpad** je shromažďován odděleně, v označeném, uzavřeném a pevnostěnném plastovém obalu v chladícím zařízení po dobu **max. 1 měsíce** a likvidován na základě smlouvy s ………………………………

 **Článek 12**

 **Místnost pro úpravu těla zemřelého**

Místnost se nachází v objektu …………………..

Používání místnosti je zajištěno smlouvou. Tato místnost slouží nejen pro vypravitele pohřbu, kterému je dle předchozí domluvy umožněn bezplatný vstup dle § 7 písmeno h) zákona o pohřebnictví, a také pro zaměstnance pohřební služby k úpravě těl zemřelých. Místnost je vybavena omyvatelnými stěnami a nepropustnou podlahou, osvětlením, přívodem teplé a studené vody, větráním a zabezpečením proti hmyzu – umístěné síťky v oknech. Je určena pro úpravu těla zemřelého a pro uložení lidských pozůstatků do rakve a vypraviteli pohřbu je umožněna nezbytná hygienická očista.

 **Článek 13**

 **Ukládání lidských pozůstatků ve stavu pokročilého rozkladu**

K ukládání lidských pozůstatků ve stádiu pokročilého rozkladu, kdy není možné oblečení a další úprava těla zesnulého, nebo těla zemřelého, které je nakaženo nebezpečnou nemocí, musí být použit transportní vak a s ním uložen do konečné rakve.

Pokud se jedná o přepravu těla zemřelého ve stavu pokročilého rozkladu z místa úmrtí na místo určené lékařem anebo policií ČR (viz List o prohlídce zemřelého), musí být tělo uloženo do **transportního vaku a konečné rakve**. Transportní vaky jsou nepropustné a jednorázové.

**Článek 14**

**Způsob uložení a evidence**

a) Lidské pozůstatky a lidské ostatky musí být po jejich převzetí neprodleně převezeny a uloženy v chladícím zařízení, popřípadě v mrazicím boxu, jehož kapacita a využití je v souladu s § 7 odst. 1 písmeno a) a f) zákona o pohřebnictví, a to až do dne provedení smutečního obřadu, uložení do hrobu nebo hrobky, či předání do krematoria ke kremaci. Uložení pouze v rakvi nebo jiné obdobné schránce.

b) Evidenci lidských pozůstatků a jiných lidských pozůstatků uložených v chladícím zařízení, popřípadě v mrazicím boxu, **provádí bez zbytečného odkladu** pracovník pohřební služby, který na výzvu ohledávajícího lékaře, Policie ČR, nebo rodiny zesnulého řádně převzal a uložil lidské pozůstatky a jiné lidské pozůstatky do chladícího zařízení. Evidence je vedena **formou svázané knihy.**

Do evidenční knihy zapíše k tomu pověřený pracovník jméno a příjmení, datum narození, místo a datum úmrtí, je-li známo. Dále datum a čas převzetí lidských pozůstatků, nebo jiných lidských pozůstatků, datum a čas předání lidských pozůstatků nebo lidských ostatků provozovateli pohřebiště nebo krematoria, evidenční číslo vozidla, které přepravu provedlo.

**Článek 15**

**Pohřební vozidla**

Pohřební vozidla: Vybavení vozidla (značka a SPZ vozidla …………………………) odpovídá platným normám pro pohřební vozy. V technickém průkaze je tato skutečnost zaznamenána. Pohřební vozidlo je garážováno (betonové podlahy) – kde…...

**Vybavení** vozidla odpovídá pohřebním vozům – úložný prostor, převozní rakve a polštářky, nosítka, náhradní vaky, OOPP - jednorázové rukavice, návleky na boty, roušky, jednorázové pláště, dezinfekce na ruce. Ve voze je kniha jízd a kniha úklidu. Úklid vozidel je zajišťován vlastními silami **po každém převozu a minimálně 1x týdně.** Provozovatel zabezpečuje řádný technický stav všech motorových vozidel, tj. technické prohlídky, celkové opravy aut.

**Článek 16**

**Provozovna na adrese …………………………..**

Pohřební ústav …………………. se nachází na adrese …………………... Budova je ve vlastnictví ……………….a je sjednána nájemní smlouva čj. ……ze dne…...

Zázemí provozovny tvoří ………………………..

Kanceláře jsou vybavené omyvatelným nábytkem, PC, kopírkou, pracovní stolem, židlemi, na podlahách je dlažba a lino, větrání je přirozené.

Denní místnost je vybavena ………………... V denní místnosti se nachází uzamykatelná skříň na dezinfekční prostředky a lékárnička.

Místnost na skladování uren ………………..

**Článek 17**

**Předání urny**

Lhůta pro předání urny s lidskými ostatky je domluvena již při sjednání smutečního obřadu s vypravitelem pohřbu. Převzetí urny s lidskými ostatky vypravitelem je třeba provést nejpozději **do 1 roku od uskutečnění smutečního obřadu** **či kremace**. Při nevyzvednutí urny s lidskými ostatky vypravitelem pohřbu, bude tento kontaktován nejprve telefonicky, poté písemně. Dojde-li k nereagování a nečinnosti ze strany vypravitele pohřbu, nebo není-li jiná pověřená osoba, bude provozovatel pohřební služby postupovat v souladu s § 7 odstavec 1, písmeno i) zákona o pohřebnictví. Tento úkon je prováděn bezplatně.

**Článek 17**

**Chladící a mrazící zařízení**

Chladící a mrazící zařízení je ve vlastnictví …………………., na adrese ……………………….., používání je zajištěno smluvně (nájemní smlouva čj. ……ze dne…... ). Chladící a mrazící zařízení jsou veřejnosti nepřístupná, oddělená. Podlaha – dlažba, stěny snadno omyvatelné. Teploty v chladícím zařízení jsou trvale udržovány v rozmezí od 0 až +5 °C. V případě, kdy doba od zjištění úmrtí prohlížejícím lékařem do pohřbení přesáhne 1 týden, nebo když to vyžaduje stav lidských pozůstatků, jsou tyto ukládány v mrazicím zařízení zajišťujícím trvalé udržení teploty nižší než -10 °C. V chladícím zařízení je kapacita …… míst a v mrazícím zařízení je kapacita ……… míst. Mrazící zařízení je zapínáno na vyžádání pohřební služby. Kontrolu teploty v chladícím nebo mrazícím zařízení provádějí zaměstnanci pohřební služby **denně** a **písemně ji zaznamenávají do knihy kontrol.**

**Článek 18**

**Obřadní síň**

Obřadní síň se nachází v ……………………….. Obřadní síň je využívána dle požadavků klientů a vybavena ……………………….. Úklid obřadní síně je zajištěn ....................a provádí se v intervalu ………………………….

**Článek 19**

**Výstav**

Výstavem se rozumí vystavení zesnulého v otevřené rakvi (pod skleněným víkem nebo prostřednictvím okénka) za účelem ukázání zesnulého vypraviteli pohřbu pro rozloučení. Možnost provedení vystavení je vázáno podmínkami stanovenými legislativou (tyto podmínky jsou časové, hygienické a ostatní).

Bezúplatně je umožněna vypraviteli pohřbu úprava těla zemřelého a uložení lidských pozůstatků do rakve v místnosti se snadno omyvatelnými stěnami a nepropustnou podlahou o rozloze ……………………. m2, opatřené odpovídajícím osvětlením, přívodem teplé a studené vody s odpadem, větráním a zabezpečením proti hmyzu. Tato místnost pro úpravu zesnulého vypraviteli je nabízena v …………………………………………….

**Článek 19**

**Rakve a jejich vybavení**

Rakve určené pro zpopelnění lidských pozůstatků nebo lidských ostatků musí splňovat tyto podmínky:

* ČSN 493160-1 Rakve-část 1: Obecné a mechanické požadavky a značení;
* ČSN 493160-1 Rakve-část 2: Zvláštní požadavky na kremační rakve
* Nesmí přesahovat délku 220 cm, šířku 80 cm a výšku včetně podstavce 76 cm
* Nesmí propouštět tekutiny
* Pro užitý typ rakve musí být vydán atest ekologické nezávadnosti
* Nesmí mít součásti a ozdoby z nespalitelných materiálů

Rozlišení rakví dle jejich použití: ČSN 493160 – 1,2,3.

Provozovatel pohřební služby je povinen zajistit při **převozech** **na místo pohřbení** nebo **při vystavení** **těla zemřelého** jeho oblečení do šatů nebo rubáše, event. důstojné zahalení a **uložení v konečné rakvi.**

Rakve:

* Kremační
* Do hrobů
* Do hrobek
* Transportní
* Vložky do rakví – zinkové, z pozinku

Pohřební služba zajišťuje následující kompletaci rakví:

* Upevnění nožek
* Montáž madel
* Instalaci nepropustné vložky (voskový papír)
* Příkrov s gumou s přesahem vně rakve
* Upevnění kříže
* Zašroubování rakve

**Článek 20**

**Chování pracovníků pohřební služby**

Povinnosti zaměstnanců pohřební služby:

* Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti s výkonem svého zaměstnání
* Musí dodržovat bezpečnost práce
* Musí používat pracovní pomůcky (gumové rukavice, roušky, pláště)
* Musí zachovávat pietu k zemřelým
* Musí se chovat k pozůstalým i ostatním návštěvníkům zdvořile a ohleduplně
* Musí zamezit vstupu nepovolaných osob do technických a provozních prostor
* Musí dbát na čistotu na pracovišti a udržovat pořádek
* Musí se řídit tímto řádem
* Ke svěřenému majetku se chovat ohleduplně a ekonomicky

**Článek 21**

**Ostatní ustanovení**

Řád pohřební služby je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři pohřební služby a je zveřejněn na viditelném místě v provozovně ……………. Na požádání může být poskytnut smluvním partnerům.

**Článek 22**

**Účinnost**

Tento řád pohřební služby ……………………… o nabývá účinnosti dne **……………………………………..**

V ……………………. dne …………………………………

S provozním řádem pohřební služby ………………………. byli seznámeni všichni zaměstnanci, což stvrdili svým podpisem.

Dne:

**Řád pohřební služby byl schválen orgánem ochrany veřejného zdraví dne:**