

Řád pro provozování pohřební služby – CHARON – Jitka Filipová s. r. o.
místo podnikání Kyjevská 39, 530 03 Pardubice , IČ: 03515630 DIČ: CZ03515630

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 pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pohřebnictví“) a po schválení krajskou hygienickou stanicí Pardubického kraje dne 12.10.2018 č.j. KHSPA 15328/2018 HOK-Pce
- 2) Provozovatelem (dále jen „provozovatel“) je společnost CHARON – Jitka Filipová s. r. o., podnikající právnická osoba zastoupená panem Jindřichem Filipem - jednatelem, s místem podnikání Kyjevská 39, 530 03 Pardubice - Pardubičky, tel.: 466 652 844 (sídlo a provozovna), která je zapsaná v obchodním rejstříku u KS v Hradci Králové v odd. C a vl. č. 34244
- 3) K činnosti využívá prostory v obci 17. Listopadu 182, 530 02 Pardubice – kanceláře, místnost na vázání smutečních květín, chladicí a mrazicí boxy, sklad rakví, přípravnu zemřelých, kancelář pro řidiče a dále objekt smuteční obřadní síně tamtéž, dále nebytový prostor sloužící jako kancelář v ul. Račanská 445, 535 01 Přelouč, a to na základě nájemních smluv.
- 4) Podnikatelskou činnost v oboru Provozování pohřební služby vykonává CHARON – Jitka Filipová s.r.o. na základě živnostenského oprávnění – koncesované živnosti vydané 24. října 2014.
- 5) Řád pohřební služby stanovuje podmínky, za nichž provozovatel zabezpečuje provozování pohřební služby podle § 6 zákona o pohřebnictví. Tento řád je závazný pro provozovatele, jeho zaměstnance a ve vztahu k rozsahu a způsobu poskytování služeb pro všechny subjekty, které služeb pohřební služby využívají.

II. Rozsah poskytovaných pohřebních služeb.

Hlavní činnosti, patřící do předmětu provozování pohřební služby, vyjmenovává zákon o pohřebnictví velmi stručně a obecně – jako služby spojené s úpravou zemřelých, jejich přepravou a pohřbením. Pro vyloučení zásahu do pravomocí ostatních oborů činností subjektů v pohřebnictví je zákon následně vymezuje negativně (tj. vyjma krematorií, provozování pohřebišť a provádění konzervací a balzamací).

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 zesnulé – úprava, mytí, holení, stříhání, kosmetické úpravy a oblékání zesnulých 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, zprostředkování dopravy smutečních hostů apod.,
- h) pohřbení – uložení lidských pozůstatků do hrobu nebo hrobky, nebo zajištění zpopelnění a to v konečné rakvi, včetně nezbytné manipulace s dříve pohřbenými ostatky či exhumace. 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 (vyřízení matriky, převzetí osobních věcí, kondolence a jiné) 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 - 2 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 omyvatelným nátěrem do 180 cm výšky po obvodu, keramickou dlažbou s podlahovou gulou, 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 – 11 stupňů C°, se samostatným vstupem a výstupem z přípravy zemřelých s omývatelnými stěnami i stropem a nepropustnou, omývatelnou podlahou.
5. Pro smuteční obřady smuteční obřadní síň s prostorem pro vystavení zemřelých v rakvi nebo pod skleněným víkem.

Vybavení uvedené v bodech 2 až 4 máme v uvedeném rozsahu a dostatečné kapacitě k dispozici:

- a) Od března 2019 v pronajatém objektu v Obci Pardubice PSČ 530 02, ulice 17. listopadu, č.p. 182.

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

1. Přepravu lidských pozůstatků, jiných lidských ostatků a exhumovaných nezpopelněných 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 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 (úmrličí 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 posádkou (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 polštářem a 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 převozu z místa úmrtí v bytě respektuje osádka PS případné přání pozůstalých na oblečení zemřelého do konečného oblečení, pokud to místní podmínky včetně podmínek pro nezbytnou úpravu (péči o zesnulého) umožňují. Při přepravě na pitvu je zemřelému ponecháno původní oblečení, které se nahradí až po pitvě nebo je použito náhradní oblečení – rubáš. Současně vydá a nechá si potvrdit potvrzení o vyžádání prvotního převozu pozůstalými – objednatelem.
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. V tomto případě se zemřelý do konečné rakve uloží již v konečném oblečení. 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 včetně příkrývky těla i nohou

zesnulého, 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 prohlížejícím lékařem nebo pokynů pověřeného orgánu hygienické služby, byl-li takový pokyn vydán.
12. Převozy v nespecifikovaných případech (zahraniční, nad 500 km apod.) jsou řešeny individuálně dle ustanovení zákona o pohřebnictví.
13. Osádka zajišťující přepravu je povinna zkontrolovat dokumentaci prohlížejího 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 (například software excel) 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 přípravný, 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 nezetlelými 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 (difusérem dis-spary, 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. Ostatní

1. Provozovatel nabízí a sjednává své služby v objektu na adrese 17. Listopadu 182, 530 02 Pardubice a v kanceláři v ul. Račanská 445, 535 01 Přelouč, dále prostřednictvím osádky pohotovostní služby, případně elektronicky nebo telefonicky (viz. www.trejbal-pieta.cz). 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 7,30 do 16,00 hodin, s polední přestávkou denně od 11,30 do 12,30 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. 731 441 713 a 603 229 333.
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 nešetrného 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 nebo v den 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 písemně spolu se zasláním vyúčtováním provedených služeb.
8. Při kopání hrobů na pohřebištích postupuje dle ustanovení zákona o pohřebnictví, vždy však až po prokazatelném souhlasu provozovatele pohřebiště a za podmínek stanovené Řádem daného pohřebiště.
9. V zájmu zajištění kvality a komplexnosti objednaných služeb, zboží a materiálů je zaměstnanec provozovatele povinen (zpravidla před započítáním smutečního obřadu nebo vlastního pohřbení) provést ověření sjednaných služeb s objednatelem – vypravitelem pohřbení (nebo jím pověřené osoby) v rozsahu uvedeném na „Výpisu sjednaných služeb“, 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.
10. Materiál a zboží, používané k provedení pohřbení včetně květinové výzdoby a podobně, mají nevratný charakter a ve smyslu občanského zákoníku se jedná o věci zužititelné, s dobou použití – spotřebování do provedení pohřbení (uložení do hrobu nebo hrobky, zpopelnění v krematoriu) nebo doby pohřbení sjednané smlouvou.
11. 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.
12. 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.

Sestavil a doplnil: Jindřich Filip 1. března 2019.


.....
jméno a podpis

Kancelář Pieta Trejbal



Tř. 17. listopadu 182, 530 02 Pardubice
Tel.: 466 612 028 Mobil: 731 441 714
sídlo firmy: Charon – Jitka Filipová s.r.o.
Kyjevská 39, 530 03 Pardubice
IČ: 03515630 DIČ: CZ03515630