

ŘÁD PRO PROVOZ POHŘEBNÍ SLUŽBY

1.

Základní ustanovení

Řád pro provoz pohřební služby stanoví podmínky, za nichž provozovatel pohřební služby zabezpečuje provozování služeb souvisejících s pohřbením podle zákoná č. 193/2017 Sb. o pohřbenictví. Je závazný pro provozovatele a jeho zaměstnance.

2.

Rozsah služeb

Provozování pohřební služby zahrnuje:

1. Hlavní činnosti:

- převozy lidských pozůstatků
- manipulace se zemřelým
- fyzická i administrativní přejímka lidských pozůstatků nebo ostatků
- sjednání a provádění smutečních obřadů
- zajištění sjednaných služeb
- provozování obřadní síně
- provoz a údržba pohřebních vozidel

3.

Provozní doba

Provozní doba pro poskytování služeb pohřební služby:

- Převozy a přejímání lidských pozůstatků k přechodnému uložení v chladicím zařízení do doby pohřbení je prováděno 24 hodin denně stálou službou
- Sjednání pietního aktu v kanceláři pohřební služby: Po, Stř. 8:00 – 16:00, Út, Čt. 8:00 – 15:00, Pá 8:00 - 14:00 v případě telefonické domluvy možno i mimo pracovní dobu.
- Vyzvednutí urny z krematoria Mělník a dopravení do kanceláře pohřební služby Benda s.r.o. pouze na základě písemného souhlasu objednavatele pohřbu a to do 14 dnů od provedení rozloučení nebo kremace zemřelého. (Způsob vyzvy k vyzvednutí urny je součástí objednávky)
- Výdej uren se zpopelněnými ostatky - dle provozní doby kanceláře pohřební služby. (nebo dle dohody)

4.

Sjednání služeb

1. Druh obřadu a způsob pohřbení – projednání místa obřadu, zpopelnění, do hrobu , hrobky, podání informací rodině o průběhu obřadu, zvycích, hudebním doprovodu apod.
2. Termín obřadu – výběr termínu a hodiny konání obřadu, řešení organizačních otázek s respektováním podmínek provozu.
3. Nabídka rakve s vybavením – k nabídce používat katalogy, ceník, dle druhu pohřbu, nutnosti převozů a ostatních požadavků.
4. Ostatní služby – smuteční oznámení (parte), květinová vazba (kytice, věnce), stuhy na květinovou vazbu - texty na stuhy, zajištění autobusu pro smuteční hosty, řečníka, kněze, vykopání hrobu, uložení urny, vyřízení podkladů pro vydání úmrtního listu.
5. Převoz zemřelé osoby – z místa úmrtí do místa přechodného uložení (chladicí zařízení), do místa konání pietního aktu, místa pohřbení.
6. Uzavření objednávky vč. ceny objednaných služeb – objednávka musí obsahovat položky objednaných služeb.

5. Zajištění služeb

Při zajišťování objednaných služeb postupovat přesně dle objednávky. Pokud není možné některou službu splnit, je nutno objednavatele pohřbu o této skutečnosti neprodleně kontaktovat a dohodnout s ním náhradní řešení. Každá změna objednávky musí být učiněna písemně změnou objednávky se souhlasem objednavatele.

6. Druhy pohřbů

Rozdělení pohřbů: bez obřadu, s obřadem

Obřady: v kostele, v obřadní síni, u hrobu, z domu smutku

Zesnulí jsou ukládáni: do hrobu, hrobek

nebo následně zpopelnění s uložením : do urnového hrobu, kolumbária

: popela na rozptylové loučce (s obřadem nebo bez obřadu)

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 obřadu
- uvádí pozůstalé do smuteční síně, k hrobu apod.
- vstřícně plní veškerá přání pozůstalé rodiny (otevření rakve pouze s písemným souhlasem objednavatele), instrukce k hudbě apod.)
- vystavuje a aranžuje květinové dary, které po skončení smutečního obřadu a kondolencích vrací rodině.

8. Provádění smutečního obřadu

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 smutečního obřadu ve vlastní obřadní síni vymezuje provozní řád obřadní síně Chloumek. (příloha - provozní řád smuteční obřadní síně Mělník-Chloumek)

Provádění smutečních obřadu na jiném místě se řídí vždy místními zvyky. (Nezbytná předchozí náležitá domluva a prohlídka místa konání pietního aktu)

9. Manipulace se zesnulým

1. Z hlediska 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 manipulaci s tělem, o postupech při oblékání, ukládání do rakve a nesení rakve.
2. List o prohlídce zemřelého
Ohledání zemřelé osoby provádí lékař, který provede o ohledání záznam do listu o prohlídce zemřelého. Při převozu se pohřební služba řídí pokyny uvedenými v listu o prohlídce zemřelého. Zvláště je nutno dávat pozor na záznamy o drahých kovech a při převážce a předání těla kontrolovat záznamy se skutečným stavem.
3. 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).
4. Vlastní manipulace se zesnulými
 - oblečení
 - učesání
 - oholení zesnulého
 - očista těla od nečistot
 - nasazení zubních protéz, pokud jsou k dispozici a je-li to pro mrtvolnou ztuhlost možné

- uzavření úst a očí, pokud to okolnosti dovolují
 - odstranění, popř. odložení šperků a ozdob (evidence v případě drahých kovů)
5. Osobní ochranné pracovní pomůcky při manipulaci:
 - jednorázové rukavice
 - pracovní plášť, rouška
 6. 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 transportního vaku).
Vždy na rakvi umístěna „ rakvenka „ s vyplněnými všemi náležitostmi o zesnulém. Všechny úkony manipulace provádět postupně a vždy jen s jedním zesnulým.
 7. Sejmutí prstenu

Pokud prsten nelze sejmout tradičním způsobem (mýdlem, pomocí nitě), lze jej přeříznout, ovšem vždy s výslovným písemným souhlasem rodinných příslušníků.
 8. Ukládání těla do rakve

Ukládání těla do rakve provádí vždy dva pracovníci pohřební služby. Dbají na bezvadnou úpravu a zarakvení.
 9. Nesení rakve

Rakev se vynáší pokud to okolnosti dovolí (prostor, schody, úzké místnosti) 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.

10.

Převozy zesnulých

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

Postup při dotazování:

- jméno zemřelého
- adresu, kde se zesnulý nachází
- zda byl zesnulý ohledán lékařem
- zda je nařízena zdravotní nebo soudní pitva
- oznámí objednavateli za jakou časovou dobu pohřební služba přijede

Převoz zajišťují vždy dva pracovníci pohřební služby. Manipulace se zesnulým se provádí tiše, pečlivě a v klidu. Osádka provádějící přepravu se musí chovat a být ustrojena tak, aby pozůstalí nebyli dotčeni ve svých citech. Je vhodné požádat o opuštění místnosti, má-li být zesnulý převlékán, popř. vyžaduje-li si to situace při manipulaci se zesnulým.

Převoz lidských pozůstatků ve stavu pokročilého rozkladu: přepravovat zemřelého vždy v transportním vaku a pouze do konečné rakve.

Evidence přepravovaných lidských pozůstatků a lidských ostatků se provádí následovně:

- listem o prohlídce zemřelého (obsahuje jméno, příjmení, datum narození a místo úmrtí zemřelého)
- pohřební služba eviduje kopie listu o prohlídce zemřelého
- pohřební služba eviduje kopie dokladu o zpopelnění
- evidence přepravovaných pozůstatků nebo ostatků se provádí zápisem do vázané knihy kde je uvedeno datum a čas převzetí lidských pozůstatků nebo lidských ostatků, datum a čas uložení do chladicího zařízení, datum a čas předání lidských pozůstatků nebo lidských ostatků provozovateli pohřebiště nebo krematoria dále ještě musí obsahovat evidenční číslo vozidla, které lidské pozůstatky nebo ostatky přepravilo.

11.

Povinnosti vypravitele pohřbu (v souvislosti s chováním v místnosti pro úpravu zamřelého)

Místnost se nachází v objektu: Pražská 381, Mělník. Tato místnost slouží pro zaměstnance pohřební služby k úpravě těla zemřelého, ale i pro vypravitele pohřbu, kterému je po předchozí domluvě umožněn bezplatný vstup dle ustanovením § 7 odstavce 1) písmene h) zákona o pohřebnictví. Místnost je vybavena nepropustnou podlahou s odtokovým kanálkem, omyvatelnými stěnami, osvětlením, přívodem teplé a studené vody, větráním a zabezpečením

proti hmyzu.

Tato místnost je určena pro úpravu zemřelého a pro uložení lidských pozůstatků do rakve. Vypraviteli pohřbu je umožněna nezbytná hygienická očista.

Vypravitel pohřbu a jeho případný doprovod je povinen:

- respektovat dobu, na níž se dohodne s provozovatelem pohřební služby
- chovat se ve vymezených prostorách důstojně a s úctou, nevstupovat do těchto prostor bez ochranných pomůcek a pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek
- při úpravě lidských pozůstatků postupovat důstojně, obezřetně a s pietou
- nepořizovat fotografie ani video nahrávky obnaženého a neupraveného těla zemřelého a provozních prostorů pohřební služby
- chovat se k vybavení pohřební služby šetrně a ekonomicky
- pokud si vypravitel pohřbu k úpravě zemřelého přibere další osoby (maximálně 2 osoby), vypravitel předem tyto osoby nahlásí
- strpět přítomnost pracovníka pohřební služby
- nést veškerou odpovědnost za prováděné úkony i případná zdravotní rizika, ke kterým může při těchto činnostech dojít
- po provedených úkonech předat provozovateli pohřební služby tělo zemřelého uložené do konečné rakve k následnému uložení do vyhrazených(chladicích/mrazicích) prostor
- oznámit provozovateli pohřební služby vznik jakéhokoliv nedopatření nebo poranění mrtvého lidského těla způsobeného během úpravy či manipulace
- při úpravě těla zemřelého je povinnost používat ochranné pomůcky (jednorázové rukavice, rouška, pracovní plášť)
- zdržovat se v této místnosti a přilehlých prostorech jenom na dobu nezbytně nutnou (úprava těla zemřelého, oblečení a uložení do rakve)
- po ukončení úpravy zemřelého provést důkladnou hygienickou očistu.

Pracovník pohřební služby neprodleně po opuštění místnosti vypravitele a jeho doprovodu provede dezinfekci a úklid této místnosti a jeho vybavení, které bylo použito při úpravě těla zemřelého.

12.

Postup provádění dezinfekce, umístění chladicí místnosti, umístění mrazicí komory

- dezinfekce chladicího a mrazicího zařízení se provádí mytím vodou s dezinfekčním přípravkem (např. Savo, Sanytol, Savo prim, Desam prim)
- dezinfekce pohřební vozidel se provádí aplikací postřikem ložných ploch (z těchto ploch byly předem odstraněny hrubé nečistoty), tak aby byl povrch dobře smočen. Poté zbytek dezinfekce utřeme jednorázovou utěrkou. **(Použitý dezinfekční přípravek např. Desprej, Incidin Rapid)**
- pracovní pomůcky (transportní nosítka apod.) dezinfekce přípravkem např. Desprej, Sanytol.
- dezinfekční prostředky jsou střídány (po 1-2 měsících) s různými účinnými látkami.
- při manipulaci s těmito přípravky je zapotřebí používat ochranné pomůcky a řídit se návodem na etiketě.
- dezinfekční prostředky jsou uloženy v regále (sklad) v původních obalech s návodem k použití na dobře větraném místě a mimo sluneční svit.
- dezinfekce rukou se provádí přípravkem sterillium.
- dezinfekční přípravky používáme v souladu s návodem použití
- odvoz nebezpečného odpadu je zajištěn firmou FCC BEC, s.r.o.

Chladicí místnost pro uložení zemřelých se nachází v ul. Lesní – Mělník - Chloumek u rozlouční obřadní síně v areálu hřbitova.

Počet míst k uložení zemřelých je 8.

Teplota v chladicí místnosti je udržována pomocí chladicího agregátu, termostat je umístěn uvnitř chladicí místnosti. Teplota je udržována v rozmezí 2 – 5 st. Celsia.

V případě kdy doba od zjištění umrtí do doby pohřbení přesáhne 1 týden, je zemřelý uložen v mrazicí komoře (3 místa) při teplotě -10 °C.

Teplota je udržována v komoře pomocí chladicího agregátu.

Mrazicí komora je umístěna v OS Mělník – Chloumek.

13. Vozidla používaná pro přepravu zemřelých

Dle zákona o pohřebnictví č. 193/2017 sb. § 9 odstavec 1 včetně poznámky pod čarou č. 11 zní:

„(1) Lidské pozůstatky a exhumované nezpopeľněné lidské ostatky mohou být po pozemních komunikacích přepravovány pouze ve vozidle zvláštního určení, které musí být k takovému účelu schváleno podle jiného právního předpisu¹¹⁾ jako pohřební. Ložný prostor vozidla zvláštního určení musí být určen výhradně pro jejich přepravu v rakvích nebo v transportních nosítkách s vaky, a to včetně věcí určených pro konání pohřbu, které lze přepravovat společně, a musí být opatřen osvětlením a potřebnými úchyty pro upevnění rakví nebo transportních nosítek s vaky. Stěny a dno ložného prostoru musí být snadno omyvatelné.

¹¹⁾ Zákon č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích a o změně zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění zákona č. 307/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
Vyhláška č. 341/2014 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích.“

14. Rakve a jejich vybavení

Rozlišení rakví dle použití:

- kremační
- do hrobů
- do hrobek
- vložky do rakví – zinkové, z pozinku

Pohřební služba zajišťuje kompletaci rakví:

- upevnění nožek
- montáž madel
- instalaci nepropustné vložky (voskový papír)
- příkrov (řasené dno) s krajkou nebo bez
- upevnění kříže na rakev

15. Chování pracovníků pohřební služby

- zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti s výkonem svého zaměstnání
- musí být vždy slušně a pietně oděni a musí zachovávat zásady osobní hygieny.
- chovat se k pozůstalým i ostatním návštěvníkům zdvořile a ohleduplně
- zachovávat pietu k zemřelým
- dbát, aby obřadní síň byla udržována v čistém, upraveném stavu a rakev se zemřelým byla k obřadu vystavena důstojně
- zamezit vstupu nepovolaných osob do provozních prostor

16.
Ostatní ustanovení

Řád pohřební služby je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři pohřební služby a je vystaven na obvyklém místě vyhrazeném pro informace.

17.
Účinnost

Tento řád pohřební služby nabývá účinností dne: 1. září 2019

V Mělníku dne: 22. srpna 2019

Pohřební služba BENDA s.r.o.

Pražská 381, 276 01 Mělník
IČ: 274 36 110, DIČ: CZ27436110
Tel./Fax: 315 622 469
Mob.: 732 660 706

Benda

*Provoz řád pohřební služby
č.j.: KMSSC 44191/2019
dne 10. 10. 2019*

V.ich

Krajská hygienická stanice
Středočeského kraje se sídlem v Praze
územní pracoviště v Mělníku
Pražská 391
276 01 Mělník