

# **Řád pro provoz pohřební služby**

Datum zpracování: 20. srpna 2018

Zpracoval: Pavel Křelina

## Základní údaje

**Provozovatel pohřební služby: Křelina s.r.o., Zborovská 1788, 511 01 Turnov**  
**název: Pohřební služba Křelina, Markova 310, 511 01 Turnov**  
**sídlo: Zborovská 1788, 511 01 Turnov**  
**IČO: 26003104**

Jako provozovatel pohřební služby vydává v souladu se zákonem č. 256/2001 Sb., zákon o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon).

### Článek 1 - Základní ustanovení

Řád pro provozování pohřební služby (dále také Řád) stanoví podmínky, za nichž provozovatel pohřební služby zabezpečuje provozování služeb souvisejících s pohřbením podle Zákona. Je závazný pro provozovatele pohřební služby a jeho zaměstnance.

### Článek 2 - Rozsah poskytovaných služeb

Pohřební služba zajišťuje:

- služby spojené s pohřbením (s výjimkou provozování pohřebiště, provádění balzamací a konzervací);
- přepravu lidských pozůstatků a lidských ostatků;
- fyzické i administrativní převzetí lidských pozůstatků a ostatků;
- manipulaci s těmito lidskými pozůstatky a ostatky včetně primární péče o zesnulé (mytí holení, kosmetické úpravy, oblékání, uložení do konečné rakve atp);
- sjednávání a provádění smutečních obřadů po celé ČR
- zajištění sjednaných služeb a služeb souvisejících; vyřízení matriky
- tisk parte na počkání
- zajištění smuteční vazby
- smuteční hudba
- provoz a údržba pohřebních vozů;
- pohřební vozy 3ks Mercedes D 106, Volkswagen a Ford Transit Custom - splňují požadavky § 9 odst.1 Zákona
- při úmrtí v bytě jezdí kompletní posádka, odpadá pomoc pozůstalých
- převozy zesnulých po celé ČR
- odvoz květinových darů na hrob (nutno sjednat předem)
- prodej lampiček, váz a hřbitovního příslušenství
- zhotovení nápisů na urny
- zajistíme postavení urnových pomníků, hrobů a hrobek

### Článek 3 – Provozovatel má pro svou činnost k dispozici

- Motorová vozidla zvláštního určení kategorie N1– pohřební k přepravě zemřelých v počtu 3 vozidel.
- Přípravnu zemřelých - viz článek 4

- Prostor chlazení – pro přechodné uložení lidských pozůstatků i ostatků v rozsahu pro až 16 míst, s trvale udržitelnou teplotou 0 až + 2 °C, se samostatným vstupem a omývatelnými stěnami i stropem a keramickou podlahou s podlahovou gulou.
- 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 omývatelnými stěnami i stropem a nepropustnou, omývatelnou podlahou.
- Pro smuteční obřady smuteční obřadní síň s prostorem pro vystavení zemřelých v otevřené rakvi, odděleným sklem (bez možnosti přístupu veřejnosti k zemřelému) v objektu Markova čp. 310, 511 01 Turnov, jedná se o objekt v majetku Města Turnov

#### Článek 4 - Místnost pro úpravu těla zemřelých

Místnost se nachází v objektu smuteční síň Turnov, Markova 310

Tato místnost slouží nejen pro vypravitele pohřbu, kterému je dle předchozí domluvy umožněn bezplatný vstup dle § 7 písmena h) Zákona, ale převážně pro zaměstnance pohřební služby k úpravě těl zemřelých.

Místnost je vybavena omývatelnými stěnami a nepropustnou podlahou, osvětlením, přívodem teplé a studené vody, větráním a zabezpečením proti hmyzu. Je určena pro úpravu těla zemřelého a pro uložení lidských pozůstatků do rakve. Vypraviteli pohřbu je umožněna nezbytná hygienická očista.

- Povinnosti vypravitele pohřbu:
  - v těchto prostorách se chovat důstojně a s úctou k zemřelému;
  - nevstupovat do těchto prostor pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek;
  - při úpravě zemřelého postupovat důstojně, obezřetně a s pietou;
  - nepořizovat fotografie ani videonahrávky obnaženého neupraveného těla zemřelého a provozních prostorů pohřební služby;
  - dodržovat veškeré hygienické zásady a použití hygienických pomůcek (jednorázové gumové rukavice, rouška, jednorázový ochranný plášť – poskytne pohřební služba);
  - chovat se k vybavení pohřební služby šetrně a ekonomicky.
  - Pokud si vypravitel přibere k úkonu další osoby/maximálně 2 osoby/, je jejich přítomnost již úplatná podle ceny v ceníku PPS. Vypravitel předem tyto doprovázející osoby nahlásí. Mezi náklady patří poučení k bezpečnosti práce a jednorázové pracovní oděvy a rukavice. Ceny jsou stanoveny v ceníku PPS.
  - zdržovat se v této místnosti a přilehlých prostorech jenom na dobu nezbytně nutnou (oblečení, uložení do konečné rakve a úprava těla zemřelého);
- Vždy musí být přítomen pracovník pohřební služby, který neprodleně po opuštění místnosti vypravitele a jeho doprovodu provede dezinfekci a úklid této místnosti a jejího vybavení, zajištění likvidace infekčního materiálu a odpadu.
- Doprovod vypravitele má stejné povinnosti jako vypravitel.
- Vypravitel / příkazce se zavazuje / všechny náklady PPS/ zaplatit, vyjma své vlastní účasti na úkonu, která je ex lege bezúplatná.
- Povinnosti při prvotní úpravě lidských pozůstatků v místnosti:

- Před převzetím těla zemřelého zkontrolovat označení těla zemřelého lékařem (kontrola označení lidských pozůstatků na stehně, identifikační štítek na noze, popis transportního vaku) a řídit se pokyny uvedenými v Listě o prohlídce zemřelého;
  - Zvláště je nutno dávat pozor na záznamy o drahých kovech, nesnímatelných náhradách, cenností z drahých kovů a zkontrolovat je se skutečným stavem, kontrolu zapsat do pohřební knihy;
  - Svlечение zemřelého a zakrytí intimních míst;
  - Sejmутí osobních věcí a pořízení jejich seznamu;
  - Odstranění, popř. odložení šperků a ozdob (nutná evidence a předání vypraviteli pohřbu protokolárně oproti podpisu);
  - Pokud ozdoby nejdou sejmut tradičním způsobem a došlo by k jejich poškození nebo narušení lidské tkáně, musí být vždy výslovný písemný souhlas vypravitele pohřbu s jejich násilným odstraněním, a to pouze z naléhavých důvodů;
  - Odstranění kanyl a obvazů, pokud to okolnosti dovolují;
  - Omytí těla zemřelého vlažnou vodou, mýdlem nebo sprchovým gelem;
  - Rozvolnění posmrtné ztuhlosti, pokud to okolnosti dovolují;
  - Oholení tváří (u mužů i žen);
  - Nasazení zubních protéz, pokud jsou k dispozici a pokud to okolnosti dovolují;
  - Uzavření úst a očí přiměřeným způsobem;
  - Oblečení do šatů nebo rubáše (musí se předejít znečištění tělesnými tekutinami);
  - Omytí a úprava účesu;
  - Nanesení dekorativní kosmetiky;
  - Ukládání do rakve provádí vždy dvě osoby;
  - Tělo zemřelého musí být řádně uchopeno okolo hlavy a ramen, pánve a nohou, a opatrně uloženo do rakve;
  - Tělo zemřelého by mělo být v rakvi, je-li to možné, uloženo rovně. Je třeba věnovat pozornost správné poloze hlavy na podušce;
  - Pokud je použita pokrývka, musí být rozprostřena přes tělo zemřelého tak, aby zakrývala tělo od pasu k nohám;
  - Víko rakve se pevně spojí se spodní částí (zarakvení); uzávěry - klíč
  - Vždy je na rakvi připevněn štítek o zemřelém, tzv. „rakvenka“, se všemi vyplněnými náležitostmi o lidských pozůstatcích nebo o lidských ostatcích (jméno a příjmení, datum narození, datum úmrtí, den a hodina smutečního obřadu, údaj o zpopelnění nebo pohřbení, typ rakve a vybavení do rakve);
  - Vyčištění a dezinfekce podlah, ploch a použitých nástrojů;
- Požádá-li o provedení výše uvedených úkonů vypravitel pohřbu svépomocí, bude mu tato služba ve vyhrazené místnosti umožněna bezplatně v souladu s ustanovením § 7 odstavec 1) písmeno h) Zákona za těchto podmínek:
    - Uplatní požadavek na vlastní úpravu a uložení těla zemřelého písemně nebo v rámci ujednání v příkazní smlouvě
    - Bude respektovat stanovenou dobu provozovatelem pohřební služby;
    - Podstoupí krátké proškolení o základních hygienických zásadách, bezpečnosti práce a postupu úpravy těla zemřelého;
    - Seznámí se s tímto Řádem;
    - V uvedených prostorách se bude chovat důstojně a s úctou, nevstoupí do těchto prostor bez ochranných pomůcek (jednorázové rukavice, rouška, plášť) a pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek, při úpravě lidských pozůstatků bude postupovat důstojně, obezřetně a s pietou;
    - Nebude pořizovat fotografie ani video nahrávky obnaženého a neupraveného těla zemřelého a provozních prostorů pohřební služby;

- Strpí přítomnost pracovníka pohřební služby;
  - Nese veškerou odpovědnost za prováděné úkony i případná zdravotní rizika, ke kterým může při těchto činnostech dojít;
  - Po provedených úkonech předá provozovateli pohřební služby tělo zemřelého uložené do konečné rakve k následnému uložení do vyhrazených (chladicích/mrazicích) prostor;
  - Při poranění mrtvého lidského těla během úpravy a manipulace má oznamovací povinnost provozovateli pohřební služby;
  - Při závažných pochybnostech o kvalitě či způsobu provedení úpravy smí zaměstnanec provozovatele pořídit fotografii otevřené rakve s lidskými pozůstatky a sjednat nápravu
  - Proveďte nezbytnou hygienickou očistu svých rukou (umytí a dezinfekce);
- Zajištění dezinfekce a likvidace infekčního materiálu a odpadu
    - Zajištění likvidace infekčního materiálu a nebezpečného odpadu v místnosti pro úpravu těla zemřelého provádí provozovatel pohřební služby;
    - Náklady na dezinfekci, na poskytnutí jednorázového materiálu, likvidaci odpadu a dozor pracovníka pohřební služby jsou zpoplatněny dle platného ceníku pohřební služby;

#### Článek 5 - Ukládání lidských pozůstatků ve stavu pokročilého rozkladu

K ukládání lidských pozůstatků ve stádiu pokročilého rozkladu, kdy není možné oblečení a další úprava těla zesnulého, musí být použit transportní vak a musí být uložen do konečné rakve označené zákazem otevření či vystavení i pro vypravitele pohřbu. 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 přepravní rakve. Transportní vaky jsou nepropustné a jednorázové.

#### Článek 6 – Postup při přepravě, manipulaci a dočasném uložení lidských pozůstatků a ostatků

- Přepravu lidských pozůstatků, jiných lidských ostatků a exhumovaných nezpelněných 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.
- Lidské pozůstatky se před uložení 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.
- 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).
- 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). Přijímající 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 prohlížejícím lékařem (zda je nebo není nařízena pitva – patologicko-anatomická, zdravotní, soudní a podobně). Obdobně postupuje i při požadavcích na přepravu ostatků.

- 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.
- 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 prohlížejícího 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.
- 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.
- 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 musí být vypravitelem vybrána konečná rakev do které se zemřelý se 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.
- 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. Není-li konečná rakev vybrána, 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 příkrov /vnitřní vybavení rakve – krajka/, případně jiné dle požadavku vypravitele. Vzhledem k ekologickým požadavkům zejména při zpopelňování zesnulých se do rakve nedoporučuje běžná obuv.
- 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.

- Při přepravě je nutno vždy dbát na dodržení pokynů daných prohlížejícím lékařem nebo pokynů pověřeného orgánu hygienické služby, byl-li takový pokyn vydán.
- Převozy v nespecifikovaných případech (zahraniční, nad 500 km apod.) jsou řešeny individuálně dle ustanovení zákona o pohřebnictví.
- Osádka zajišťující přepravu je povinna zkontrolovat dokumentaci prohlížejícího lékaře. Doklady k převozu (opis listu o prohlídce mrtvého a jiné) předá po převozu, (nebo nejpozději nejbližší následující pracovní den) obstaravatelce pohřbu.
- Lidské pozůstatky s rakví (i transportní, převozní vak) se uloží ve schválených prostorách s trvale udržitelnou teplotou 0 až + 2° C a při době delší jak 7 dnů od úmrtí do mrazícího boxu s trvale udržitelnou teplotou nižší než - 10 ° C.
- 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.
- 

#### Článek 7 - Způsob uložení a evidence

- Lidské pozůstatky a lidské ostatky musí být po jejich převzetí neprodleně převezeny a uloženy v chladicím zařízení, popřípadě v mrazicím boxu, jejichž kapacita a využití je v souladu s § 7 odst. 1 písmeno a) a f) Zákona a to až do dne provedení smutečního obřadu, uložení do hrobu nebo hrobky, předání do krematoria ke kremaci. Uložení pouze v rakvi nebo jiné obdobné schránce.
- 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, 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.
- 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, ( mimo obřadní síň)
  - 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 odvážejícího vozidla

- 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.
- 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.

### Článek 8 - Dezinfekce

- Dezinfekci provozních prostor, místnosti pro úpravu těla zemřelého, chladicího a mrazicího zařízení a pracovních pomůcek se provádí denně na vlhko s dezinfekčními prostředky, které jsou pravidelně obměňovány.
- Pohřební vozy a jejich vybavení odpovídá platným normám pro pohřební vozy. Veškeré vybavení je s lehce omyvatelným povrchem. Všechny pohřební vozy jsou garážovány (podlaha-beton). Dezinfekce vnitřního prostoru nástavby přepravního vozidla se provádí po každém převozu, provádí zaměstnanci pohřební služby.
- Úklid na pracovištích a dezinfekci provozních prostor, místnosti pro úpravu těla zemřelého, chladicího a mrazicího zařízení a pohřebních vozů provádějí zaměstnanci pohřební služby.
- 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.
- Desinfekce se provádí registrovanými prostředky (Procura -CL,Savo a Chloramin 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.

### Článek 9 - Předání urny

Lhůta a předání urny s lidskými ostatky jsou domluveny již při sjednání smutečního obřadu s vypravitelem pohřbu. 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.

Převzetí urny s lidskými ostatky vypravitelem je nejpozději do 1 roku od uskutečnění smutečního obřadu, v případě doplacení faktury, ve které je zaúčtován jednorázový poplatek za dopravu a uložení urny. Při nevyzvednutí urny s lidskými ostatky vypravitelem pohřbu, bude 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. Tento úkon je prováděn bezplatně.

### Článek 10 – Provozovna a sjednávateľská kancelář

- Provozovna se nachází na adrese Markova čp. 310, 511 01 Turnov

Provozní místnosti:

- Vstupní chodba – podlaha – dlažební kostky
- Objednávkové kanceláře jsou vybaveny nábytkem se snadno omyvatelným povrchem/stoly, police, skříňka. Stěny jsou neomyvatelné, židle polstrované - koženka, na podlaze jsou parkety. Je vybavena počítačovou technikou;
- Čekárna pro pozůstalé je vybavena křeslami a stolkem. Na podlaze jsou parkety
- Obřadní síně jsou vybaveny snadno omyvatelným povrchem – lavice, pult pro řečníka, televize. Povrch podlahy – dlažba. Stěny z části omyvatelné – prosklené;
- WC ženy – snadno omyvatelné vybavení – umyvadla, toalety, podlaha – dlažba. Stěny snadno omyvatelné;
- WC muži – snadno omyvatelné vybavení – umyvadla, toalety, pisoáry, podlaha – dlažba. Stěny snadno omyvatelné;
- Místnost pro úpravu těla zemřelého - se snadno omyvatelným vybavením. Snadno omyvatelné stěny, umyvadlo, přívod tekoucí teplé i studené vody, zajištěné větrání, zabezpečení proti vniknutí hmyzu zázemí pro očistu vypravitele pohřbu, stoly;
- Dále je v chodbě místo pro vystavení zemřelého za sklem. Snadno omyvatelné stěny;
- Chladicí a mrazicí zařízení se nachází v Turnov, Markova 310. Podlaha – dlažba, stěny snadno omyvatelné. Teploty v chladicím zařízení jsou trvale udržovány v rozmezí od 0 až +2 °C a v mrazicím zařízení jsou trvale nižší než -10 °C. V chladicím zařízení je kapacita 16 míst a v mrazicím zařízení je kapacita 3 místa;
- Technická místnost – podlaha, dlažba. Vybavení – výlevka. Stěny neomyvatelné;
- Místnost na skladování uren, podlaha parkety. Vybavení snadno omyvatelné – skříň. Stěny neomyvatelné;
- Místnost na skladování účetních dokumentů samostatný sklad.
- Místnost pro pouštění hudby - kůr do obřadní síně. Snadno omyvatelný nábytek. Na podlaze položen koberec. Stěny neomyvatelné. Vybaven počítačovou technikou;
- WC pro zaměstnance, podlaha – dlažba, snadno omyvatelné vybavení – toaleta, umyvadlo. Stěny snadno omyvatelné;

- Šatna pro zaměstnance – skříň, lavice, umyvadlo, sprchový kout, podlaha – dlažba. Stěny neomyvatelné;
- Úklidová místnost – podlaha, dlažba. Umístěné čisticí prostředky. Stěny neomyvatelné; Výlevka.
- V budově provozovny se nachází sklad rakví, podlaha – beton. Stěny neomyvatelné;

### Článek 11 - Evidence lidských pozůstatků a ostatků

- Provozovatel pohřební služby vede záznamy o všech převozech zemřelých osob;
- Evidence provádí pracovník pohřební služby, který na výzvu nemocnice, prohlížejícího lékaře, Policie ČR nebo rodiny zesnulého, lidské pozůstatky/lidské ostatky řádně převzal a uložil do chladicího nebo mrazicího zařízení;
- K evidenci přepravy lidských pozůstatků/lidských ostatků slouží jízdní výkazy jednotlivých vozidel provozovatele s povinností evidovat zde datum, čas výjezdu a příjezdu vozidla, výjezdní místo, cíl cesty, stav počítadla tachometru, ujeté km, údaje o lidských pozůstatcích/lidských ostatcích a údaj o řidiči;
- Výkazy předávají zaměstnanci průběžně, nejméně však jednou týdně, pověřenému zaměstnanci pohřební služby ke kontrole, k jejich svázání a následné archivaci po dobu tří let;
- Evidence o manipulaci s lidskými pozůstatky/lidskými ostatky - v prostorách dočasného uložení - je vedena ve vázané knize (nebo v elektronické podobě s tiskovými výstupy ročních sestav s následným svázáním) provozovatele v rozsahu:
  - I. Jméno a příjmení lidských pozůstatků (je-li známo)
  - II. Datum a místo narození (je-li známo), místo, datum a čas úmrtí
  - III. Datum, čas a místo převzetí
  - IV. Datum a čas uložení do vyhrazených prostor (chladírna/mrazírna)
  - V. Druh rakve či jiné obdobné schránky, vystýlka, oblečení
  - VI. Transportní vak (eko/nerozložitelný), vložka do rakve (zinková/pozinkovaná) v objednávce
  - VII. Odvoz a zpětný dovoz lidských pozůstatků (lidských ostatků) - datum, čas a cílové místo převozu na pitvu/z pitvy nebo do místa pohřbení a zpět do vyhrazených prostor a podobně
  - VIII. Datum, čas a místo předání lidských pozůstatků nebo lidských ostatků k pohřbení na pohřebišti, nebo ke zpopelnění v krematoriu, případně jiné pohřební službě
  - IX. SPZ vozidla, které přepravu provedlo + podpis řidiče odvázejícího vozidla
  - X., Kopie listu o prohlídce zemřelého a doklad o zpopelnění nebo pohřbení budou uloženy ve spisovně pohřební služby.

### Článek 12 – Ostatní

- Provozovatel nabízí a sjednává své služby v místě podnikání - v objektu Smuteční síně na ulici Markova č.p.310, v Turnově, prostřednictvím – sjednavatele, případně elektronicky nebo telefonicky [pskrelina@seznam.cz](mailto:pskrelina@seznam.cz), tel. 481321398. Na individuální přání i mimo místo podnikání, nikdy však v zařízeních poskytovatelů zdravotních a sociálních služeb.

- Provozní doba pro poskytování pohřebních služeb:
  - a) Obstarání komplexní služby pohřbení a zajištění smutečních obřadů v obřadní síni v pracovních dnech v době od 8.00 hodin do 15.30 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. 602 437 456, 776 576 623
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Jakékoliv reklamace na rozsah a kvalitu poskytovaných služeb je příkazce – vypravitel (nebo jím prokazatelně zmocněná osoba) oprávněn uplatnit písemně nebo osobně dle reklamačního řádu poskytovatele.
- 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.

### Článek 13 – Závěrečná ustanovení

- Řád pohřební služby je uložen v kanceláři pohřební služby na adrese Markova čp. 310, 511 01 Turnov
- Na požádání může být poskytnut smluvním partnerům;
- Řád je dále umístěn na stránkách www- Pohřební služba Křelina s.r.o

### Článek 14 - Účinnost

- Tento řád pohřební služby nabývá účinnosti dne 1. září 2018
- S řádem pro provozování pohřební služby byli seznámeni všichni zaměstnanci, což stvrdili svým podpisem;

Datum: 20. srpna 2018

Podpis provozovatele pohřební služby

**POHŘEBNÍ SLUŽBA**  
**KŘELINA, s.r.o.**  
Zborovská 1788, Turnov 511 01  
ICO: 260 03 104 OIC: CZ2600310  
Zapsáno v ORS v Bratřích Brálově  
odvětví C vložka 19484

