

TS F≈M	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 1/17



Provozní řád č. 200 / 001

ŘÁD

Pohřební služby Pietas

Zpracoval:	Vedoucí provozu 200	Ing. Radim Svoboda	Dne: 25.09.2019
Přezkoumal:	PV ISŘ	Alena Dunatová	Dne: 25.09.2019
Schválil:	Předseda představenstva	Ing. Jaromír Kohut	Dne: 25.09.2019
Řízený výtisk č.:			

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 2/17

SOUPIS ZMĚN

Revize	Platí od	Podstata změny
1	14.11.2016	Kapitola 3 – doplněny dokumenty: OS 06 – 014 Identifikace a hodnocení rizik OS 07-003 Nakupování OS 07 -004 Skladování v prostorech skladů MP 900-010 Skladování všeobecně
2	12.11.2018	Celková aktualizace a přepracování dokumentu.
3	25.09.2019	Kapitola 4 – Úvodní ustanovení – 6 provozovna pohřební služby Pietas – změna počtu chladicích boxů a míst Čl. 6.3.3 – zrušení smluvního vztahu Čl. 6.3.4 – posunutí doby realizace společného hrobu na 2020 Kapitola 7 – Místnost pro úpravu zemřelých – kompletní aktualizace Čl. 10.3 - změna počtu chladicích boxů a míst Čl. 10.3.2 – uložení zemřelých na více jak 7 dní ve vlastním zařízení Kapitola 12 - Závěrečná ustanovení – změna platnosti

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 3/17

Obsah

1	ÚČEL	4
2	ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI	4
3	POUŽÍVANÉ ZKRATKY A POJMY	4
4	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	5
5	ROZSAH PŮSOBNOSTI A POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	6
5.1	Hlavní služby provozovatele pohřební služby	6
5.2	Vedlejší / doplňkové služby provozovatele pohřební služby	7
5.3	Sociální pohřby	7
6	POHŘBÍVÁNÍ	7
6.1	Přeprava lidských pozůstatků a ostatků	7
6.1.1	Převoz z domova	7
6.1.2	Převoz z místa úmrtí mimo domov nebo zdravotnické zařízení	8
6.1.3	Úmrtí ve zdravotnickém zařízení	8
6.1.4	Úmrtí cizího státního příslušníka	9
6.1.5	Lidské pozůstatky ve stavu pokročilého rozpadu	9
6.2	Sjednání pohřbu	9
6.3	Pietní akt a pohřbení	10
6.3.1	Pietní akt v obřadní síni	10
6.3.2	Pietní akt v kostele	10
6.3.3	Uložení těla zemřelého	10
6.3.4	Zpopelnění	11
6.3.5	Uložení do hrobu nebo hrobky	11
7	MÍSTNOST PRO ÚPRAVU ZEMŘELÝCH	11
7.1	Povinnosti při prvotní úpravě lidských pozůstatků v místnosti:	12
7.2	Úprava lidských pozůstatků vypravitelem pohřbu svépomocí	13
7.3	Zajištění dezinfekce a likvidace infekčního materiálu a odpadu	13
8	POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ A VYPRAVITELŮ POHŘBU	13
9	SKLADOVÁNÍ A MANIPULACE	14
10	ÚKLID, HYGIENA A ODĚV	14
10.1	Úklid a dezinfekce prostor	14
10.2	Hygiena zaměstnanců a prostředí	15
10.3	Chladicí box	15
10.3.1	Chladicí boxy	15
10.3.2	Provoz chladicích boxů	15
10.3.3	Údržba chladicích boxů	16
11	ZABEZPEČENÍ PROSTOR	16
12	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	16
13	SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE	16
14	ROZDĚLOVNÍK	17

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 4/17

1 ÚČEL

Účelem tohoto provozního řádu je stanovit zásady práce v pohřebnictví a stanovit odpovědnosti a pravomoci jednotlivým odpovědným zaměstnancům, stejně jako podmínky pro poskytování služeb, s cílem zajistit ochranu důstojného nakládání s lidskými pozůstatky a ostatky – včetně ochrany mravního citění pozůstalých.

Tento provozní řád je závazný pro všechny zaměstnance, kteří se podílejí na činnostech v pohřebnictví. Tento provozní řád nabývá účinnosti dnem vydání.

Za aktualizaci odpovídá VP 200.

2 ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI

Činnosti a úkoly	Odborné funkce	Pracovníci PhS	OR pohřebnictví
Kontrola vystavení Listu o prohlídce zemřelého		O	
Dodržování pokynů uvedených v Listu o prohlídce zemřelého		O	
Sjednání pietního aktu v PhS		S	O, SCH
Manipulace se zemřelým		O	
Údržba a hygiena		O	

O – odpovídá S – spolupracuje SCH - schvaluje

3 POUŽÍVANÉ ZKRATKY A POJMY

PhS	- pohřební služba
VP	- vedoucí provozu
List o prohlídce zemřelého	- je úřední dokument o prohlídce mrtvého, který vystaví lékař
Obřadní síň	- majitelem je statutární město Frýdek-Místek, provozovatelem je TS a.s.
Deník chladicích boxů	- slouží pro záznam data a času kontroly, teploty, jména a podpisu, provedení dezinfekce, poznámek (F-141)
Rakvenka	- je identifikační karta zemřelého obsahující i požadavky na úpravu k pietnímu aktu a další potřebné informace
Hrobová matrika	- evidence hrobových míst pohřebišť
Úmrtí	- úplná, trvalá ztráta vědomí (mozková smrt). Úmrtí musí konstatovat lékař
Pietní akt	- je způsob, jakým se objednavatel pietního aktu rozhodl rozloučit se zesnulým. Vychází z kulturních a náboženských tradic
Pohřbení	- je uložení zesnulého do hrobu, hrobky nebo zpopelnění v krematoriu

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 5/17

4 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Služby jsou poskytovány v těchto provozovnách, kancelářích a jiných místech:

Provozovny:

1. Kancelář pohřební služby Pietas

Provozovatel: TS a.s., 17. listopadu 910, Frýdek-Místek, 738 01, IČ: 60793716

Adresa: Radniční 10, Frýdek-Místek, 738 01, tel. 558 432 204

Kontakty: nepřetržitá služba 604 555 500, e-mail: info@pietas.info

Kontakt.osoba: Ilona Harabišová

2. Hrobová matrika

Provozovatel: TS a.s., 17. listopadu 910, Frýdek-Místek, 738 01, IČ: 60793716

na základě Smlouvy o provozování veřejných pohřebišť statutárního města Frýdek-Místek č. 168/200/2017

Adresa: Radniční 10, Frýdek-Místek, 738 01

Kontakty: tel. 595 170 177, mobil 731 196 551, e-mail: dita.mensikova@tsfm.cz

Kontaktní osoba: Dita Menšíková, Marie Myšková

3. Správce pohřebišť

Provozovatel: TS a.s., 17. listopadu 910, Frýdek-Místek, 738 01, IČ: 60793716

na základě Smlouvy o provozování veřejných pohřebišť statutárního města Frýdek-Místek č. 168/200/2017

Adresa: Nové Dvory - Podhůří 3515, Frýdek-Místek, 738 01

Kontakty: tel. 731 400 138, e-mail: pavel.mensik@pietas.info

Kontaktní osoba: Bc. Pavel Menšík

4. Sklady rakví, transportních vaků, rubášů a smutečního zboží,

Provozovatel: TS a.s., 17. listopadu 910, Frýdek-Místek, 738 01, IČ: 60793716

Kontakty: tel. 558 443 219, mobil. 737 269 121, e-mail: ivo.krizak@tsfm.cz

Kontaktní osoba: Ivo Křížák

5. Smuteční obřadní síň

Provozovatel: TS a.s., 17. listopadu 910, Frýdek-Místek, 738 01, IČ: 60793716

na základě Smlouvy o nájmu nemovitostí č. 104/200/2007

S kapacitou 60 míst k sezení a 80 míst k stání, s prostorem pro vystavení těla zemřelého v otevřené rakvi, odděleným sklem (bez možnosti přístupu veřejnosti k tělu zemřelého).

Adresa: Nové Dvory - Podhůří 3515, Frýdek-Místek, 738 01

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 6/17

Kontakty: tel. 731 400 138, e-mail: pavel.mensik@pietas.info

Kontaktní osoba: Bc. Pavel Menšík

6. Provozovna pohřební služby Pietas

Provozovatel: TS a.s., 17. listopadu 910, Frýdek-Místek, 738 01, IČ: 60793716

Provozovna vybavena třemi chaldíci boxy o maximální celkové kapacitě 18 rakví, provozovna vybavena sociálním zařízením pro zaměstnance, kancelář pro řečníky, prostorem pro operativní zásobu smutečního zboží.

Adresa: Nové Dvory - Podhůří 3515, Frýdek-Místek, 738 01

Kontakty: tel. 731 400 138, e-mail: pavel.mensik@pietas.info

Kontaktní osoba: Bc. Pavel Menšík

7. Vazárna květin

Provozovatel: TS a.s., 17. listopadu 910, Frýdek-Místek, 738 01, IČ: 60793716

Adresa: Nové Dvory - Podhůří 3515, Frýdek-Místek, 738 01

Kontakty: mobil. 603 144 688

Kontaktní osoba: Yvetta Figurová

8. Místnost pro hrobníky

Provozovatel: TS a.s., 17. listopadu 910, Frýdek-Místek, 738 01, IČ: 60793716

provozovna vybavena sociálním zařízením pro zaměstnance, denní místnost pro hrobníky, prostorem pro převlékání

Adresa: Nové Dvory - Podhůří 3515, Frýdek-Místek, 738 01, parcelní. číslo 6733/1

Kontakty: tel. 731 400 138, e-mail: pavel.mensik@pietas.info

Kontaktní osoba: Bc. Pavel Menšík

5 ROZSAH PŮSOBNOSTI A POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

5.1 Hlavní služby provozovatele pohřební služby

- Prvotní úprava lidských pozůstatků a lidských ostatků.
- Manipulace s lidskými pozůstatky a lidskými ostatky.
- Převozy lidských pozůstatků a lidských ostatků včetně jejich repatriace mezi státy.
- Uložení lidských pozůstatků a lidských ostatků v chladících nebo mrazících zařízeních.
- Vyšší hygienické zaopatření těl zemřelých (nalíčení obličeje).
- Zajištění zpopelňování lidských pozůstatků nebo lidských ostatků v krematoriu.
- Pohřbení do země - uložení lidských pozůstatků a lidských ostatků do hrobu nebo hrobky včetně nezbytné manipulace s dříve pohřbenými lidskými pozůstatky (lidskými ostatky) či provedení exhumace.
- Správce a administrátor pohřebiště.

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 7/17

5.2 Vedlejší / doplňkové služby provozovatele pohřební služby

- i) Sjednání objednávky o vypravení pohřbu, následný dozor a vyúčtování.
- j) Předběžné sjednání pohřbu a hrobového místa.
- k) Obstarání rakví včetně jejich vybavení, ozdob a smutečního zboží.
- l) Zhotovení smutečního oznámení a jeho zveřejnění.
- m) Provozování obřadní síně, sjednávání a provádění smutečních obřadů.
- n) Obstarání rozloučení v obecních obřadních síních, sakrálních objektech apod., včetně přítomnosti smutečního řečníka, duchovního nebo zástupce církve.
- o) Obstarání a dodání květinových darů, smuteční aranžmá.
- p) Obstarání hudebního doprovodu, zprostředkování dopravy smutečních hostů, služby profesionálního fotografa apod.
- q) Výkopy hrobů na pohřebištích.
- r) Vybudování základů pro urnové hroby a epitafy.
- s) Obstarání smlouvy o nájmu k hrobovému místu, zakoupení hrobového zařízení, zajišťování služeb spojených s nájmem.
- t) Předání urny s lidskými ostatky vypraviteli pohřbu, včetně předchozí výzvy.
- u) Vyřízení matriky, převzetí osobních věcí.
- v) Poradenství v oboru.
- w) Provoz a údržba pohřebních vozů.
- x) Pohotovostní služba (nonstop).

5.3 Sociální pohřby

Sociální pohřby jsou poskytovány zpravidla pro statutární město Frýdek-Místek (dále jen SM FM), odbor sociálních služeb, na základě dílčích objednávek, kontaktní osoba SM F-M Ing. Jarmila Kozlová, tel. 558 609 311, e-mail: kozlova.jarmila@frydek-mistek.cz

6 POHŘBÍVÁNÍ

6.1 Přeprava lidských pozůstatků a ostatků

Pracovníci PhS jsou vždy ustrojeni do předepsaných oděvů. Jsou vůči pozůstalým vstřícní, komunikativní, taktí a vystupují profesionálně. Pracovníci mluví minimálně, vždy nejlépe jen jeden a hovor je veden o věcech nezbytně nutných a o informacích, které pozůstalí potřebují k vyřízení pietního aktu a pohřbu. Jinak se vyvarují dalších zbytečných hovorů, které by snižovaly závažnost a důstojnost situace v očích pozůstalých. Manipulace se zemřelým se provádí tak, aby nebyly dotčeny cty pozůstalých.

Pracovníci PhS před předáním zemřelého na místo uložení (určené v ohledacím listu) provedou označení zemřelého.

6.1.1 Převoz z domova

- dohodnou s pozůstalými čas příjezdu a místo převozu,
- se přesvědčí, že u zesnulého byl lékař a byl vydán list o prohlídce zemřelého,
- po příjezdu na místo vyjádří pracovníci PhS přítomným upřímnou soustrast,
- vhodným dotazem se pracovníci PhS zorientují, kdo z rodiny zajistí poslední rozloučení,
- následně se pracovníci PhS obeznámí se stavem a místem, kde se zemřelý nachází, aby si mohli připravit vše pro převoz,
- předají pozůstalým informace spojené s vyřízením pietního aktu,
- poté pracovníci PhS převezmou od pozůstalých list o prohlídce zemřelého a případně šaty zemřelého,

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 8/17

- převezou zesnulého na místo určení dle ohledacího listu (chladicí zařízení, soudní nebo zdravotní pitevna).

Oblékání zemřelého doma se provádí na požádání pozůstalých a dle jejich přání. Před oblékáním a uložením na nosítka jsou pozůstalí požádáni, aby na nezbytně nutnou dobu opustili místo, kde bude toto prováděno. Po oblečení je zemřelý uložen na převozní nosítka a odnášen k pohřebnímu vozu.

Přepravu lidských pozůstatků / anatomicko-patologického odpadu a exhumovaných nezpopeľněných ostatků lze po pozemních komunikacích provádět pouze vozidlem zvláštního určení, které musí být k takovému účelu schváleno - pohřební vozidlo.

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 a být vybavené úchyty pro upevnění rakví.

Výjezd pro přepravu lidských pozůstatků se realizuje vozidlem s nosítky a přepravním vakem.

Zaměstnanec přebírající lidské pozůstatky vždy dbá na to, aby byly lékařem jasně označeny jménem tak, aby byla možnost kdykoliv ověřit jejich totožnost.

Pokud o to lékař požádá, označí zaměstnanec pohřební služby lidské pozůstatky s uvedením minimálně jména a příjmení zemřelého; informace musejí být nezaměnitelné, rezistentní vůči smytí a otěru.

Při přepravě na soudní pitvu je tělu zemřelého ponecháno původní oblečení, které se nahradí až po pitvě.

Zaměstnanci pohřební služby zajišťující přepravu jsou povinni zkontrolovat dokumentaci vystavenou prohlízejícím lékařem (zejména příkaz k převozu, List o prohlídce zemřelého), řídit se jeho pokyny a následně vyhotovit záznam do jízdního výkazu.

6.1.2 Převoz z místa úmrtí mimo domov nebo zdravotnické zařízení

Pracovníci PhS:

- vyjíždějí na základě ohlášení Policie ČR do terénu na místo určení,
- se přesvědčí, že u zemřelého byl lékař a je vydán list o prohlídce zemřelého, jinak nesmí tělo převzít,
- na základě rozhodnutí státního orgánu uvedeného v ohledacím listu převezou zemřelého k provedení soudní nebo zdravotní pitvy.

Pokud je pietní akt sjednáván u PhS, je její povinností, ověřit si termín možného převzetí zesnulého. Jsou-li známi pozůstalí, při vyřízení pietního aktu se postupuje jako v kapitole 6.1.1.

Nejsou-li známi pozůstalí, zařizuje pohřbení příslušná obec, kde byl zemřelý nalezen.

6.1.3 Úmrtí ve zdravotnickém zařízení

Pozůstalí provedou v kanceláři PhS objednávku a pracovníci PhS zajistí převoz zemřelého ze zdravotnického zařízení na místo určení dle ohledacího listu (chladicí zařízení, soudní nebo zdravotní pitevna).

Při vyřízení pietního aktu se postupuje jako v kapitole 6.1.1.

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 9/17

6.1.4 Úmrtí cizího státního příslušníka

Převoz zemřelého nebo případný pohřeb bude proveden na základě písemného svolení konzulátu nebo velvyslanectví příslušného státu. Podmínky patřičného úkonu budou řešeny v závislosti na konkrétním případě.

6.1.5 Lidské pozůstatky ve stavu pokročilého rozpadu

- Jsou-li lidské pozůstatky nebo anatomicko-patologický odpad ve stavu pokročilého rozkladu zvláště ve stádiu celkové dekompozice, musí být uloženy v přepravním hygienickém vaku do konečné rakve označené zákazem otevření či vystavení i pro vypravitele pohřbu se stručným odůvodněním.
- Není-li svlečení a oblečení a úprava lidských pozůstatků možné, dojde k jejich důstojnému zahalení.
- Vaky pro lidské pozůstatky ve stavu pokročilého rozkladu v rezervním počtu 4 ks jsou vyrobeny z PE folie tloušťky 0,15 mm nejlépe s dvojitým zesíleným dnem s min. nosností 120 kg.
- Pro účely pohřbení do země je k dispozici 2 ks vaků vyrobených z tkaného materiálu; patologický vak EPBV-10 pro použití při výskytu vysoce nakažlivých chorob je uskladněn v rezervním počtu 2 ks.
- Pokud se přeprava lidských pozůstatků ve stavu pokročilého rozkladu z místa úmrtí provádí z důvodu nařízené pitvy, je nutno místo konečné rakve použít transportní vak.
- Pro oblast krizového řízení má pohřební služba k dispozici naskladněné „vaky na zemřelé“ (na lidské pozůstatky dospělých) s rozměry 210 x 90 cm v počtu minimálně 8 ks a vaky na torza a lidské pozůstatky osob do 10 let věku (délka vaku do 150 cm) v počtu minimálně 2 ks
- Množství rezervních rakví určených do země odpovídá početnímu množství vaků.
- na zemřelé (na lidské pozůstatky); alespoň 1/4 z tohoto množství rakví je určena osobám do 10 let věku (délka rakve do 150 cm).
- Při výběru vhodné rakve je třeba mít na zřeteli, že zvláštní požadavky na kremační rakve zpravidla splňují i rakve určené do země, nikoli naopak.

6.2 Sjednání pohřbu

Pozůstalí navštíví kancelář PhS. Pracovnice vyjádří soustrast a zorientuje se, kdo bude objednatel pietního aktu. Snaží se, aby pozůstalí překonali nerozhodnost, a vede je tak, aby pietní akt měl všechny náležitosti. Vyžádá si doklady o zemřelém a zjistí, kde se zemřelý nachází. Nabídne druhy pietních aktů – obřadní síň, kostel, zpopelnění a způsoby pohřbení a pohřbu, (bez obřadu se nenabízejí, ale provádějí se). Pozůstalí provedou v kanceláři PhS objednávku pietního aktu s dodáním služeb (viz. OS - 07/001 Řízení obchodního případu).

Podle katalogu zvolí rakev včetně vybavení, květinovou výzdobu, stuhy, hudbu, řečníka, kněze a sestaví se text parte, které jim pracovnice PhS vytiskne v požadovaném množství a předá včetně obálek. Na základě získaných údajů vyplní pracovník kanceláře PhS „rakvenku“, kterou předá pracovníkům PhS. Rakvenka je po celou dobu manipulace se zemřelým připevněna na vhodném, viditelném místě.

Dále se sjednává:

- předání šatů pro zemřelého,
- oblékání včetně dalších úprav (holení, naličení aj.),
- poskytnutí peněžní zálohy,
- případně výkop hrobu s pracovníci Hrobové matriky,
- poskytnutí obálek se smutečním potiskem,
- vyřízení záležitostí na matrice, pokud si pozůstalí nevyřizují sami,
- ozdobný obal na urnu, vsyp zpopelněných ostatků, aj.

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 10/17

a informuje:

- o případném převozu zemřelého.

6.3 Pietní akt a pohřbení

6.3.1 Pietní akt v obřadní síni

Pracovníci PhS uloží dle objednávky zesnulého do požadované rakve a provedou ostatní úkony (oblékání, holení, ...)

Minimálně 30 minut před zahájením obřadu jsou otevřeny dveře do foyer a dveře do chodby k výstavní místnosti. Objednavateli se obřadník představí, vyjádří upřímnou soustrast a seznámí pozůstalé (objednavatele + minimální počet dalších přítomných) s průběhem obřadu. Nechá si odsouhlasit květinovou výzdobu, hudbu, projev řečníka a identifikaci zemřelého. Na přání objednatele může být zemřelý vystaven, pokud tomu nebrání vážný důvod (zákaz vystavení vydaný zdravotnickým zařízením) a minimálně 10 minut před začátkem obřadu požádá pozůstalé o možnost ukončení vystavení a poté připraví vše pro obřad.

Při otevření obřadní síně rakev na katafalku vyjíždí nebo je již na místě a zní tlumená reprodukováná hudba. Po usazení účastníků obřadu zazní skladby vybrané objednatelem, vystoupí řečník nebo kněz a při poslední skladbě rakev zajíždí. Po celou dobu přítomnosti pozůstalých v obřadní síni zní tlumená hudba.

6.3.2 Pietní akt v kostele

Pracovníci PhS uloží dle objednávky zesnulého do požadované rakve a provedou ostatní úkony (oblékání, holení ...)

Pracovníci PhS před odjezdem do kostela zkontrolují vzhled a stav zemřelého v rakvi včetně stavu rakve a provedou případné úpravy. Na přání pozůstalých bude mít zemřelý sepnuté ruce a stuhu na kříž.

Ve stanovený čas, nejméně 30 minut před začátkem obřadu, musí být rakev v kostele nebo kapli, kde pracovníci PhS zkontrolují polohu zemřelého včetně květinové výzdoby. Pracovník PhS kontaktuje objednatele a postupuje stejně jako v 6.3.1.

Vyčkají konce obřadu a v patřičný čas jsou na místě v kostele, aby mohli být nápomocni při vynášení a nakládání rakve a květin.

Při pietním aktu zakončeném kremací se květiny ponechají v kostele (o přemístění se postarají pozůstalí) a pracovníci PhS odjíždějí vozem s rakví pomalu a s otevřenými zadními dveřmi. V místě, kde již není vidět pozůstalé, zastaví, zadní dveře zavřou a převezou rakev k uložení do chladicího boxu před zpopelněním.

6.3.3 Uložení těla zemřelého

Pokud se pietní akt koná po 7 dnech od úmrtí, musí být tělo zemřelého uloženo v mrazícím zařízení.

Pokud se pietní akt koná do 7 dnů od úmrtí:

- a) v obřadní síni nebo kostele a uložení do hrobu / hrobky – rakev se zesnulým je ihned po provedení pietního aktu uložena do země,
- b) v obřadní síni, kostele (nebo bez obřadu) a zpopelnění – rakev se zesnulým je odvezena ke zpopelnění do krematoria.

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 11/17

6.3.4 Zpopelnění

TS a.s. má zpopelňování upraveno smluvním vztahem s Krematoriem Ostrava.

Pracovníci PhS převezmou spolu se zemřelým v rakvi opatřené rakvenkou List o prohlídce zemřelého jako doklad o totožnosti a předají je v Krematoriu Ostrava k zaevidování do „Kremačního deníku“ a rakev ke zpopelnění.

Urny jsou v krematoriu opatřeny štítkem se jménem, daty narození a úmrtí, dobou zpopelnění a pořadovým číslem podle „Kremačního deníku“. Doklad o zpopelnění je PhS společně s urnou předán objednateli pohřbu.

Lhůta a předání urny s lidskými ostatky jsou zpravidla dohodnuty již při sjednání pohřbu s vypravitelem pohřbu.

Urny s popelem jsou vyzvedávány pracovníky PhS v pravidelných intervalech (1 x týdně) v krematoriu a převáženy do kanceláře PhS. Zde jsou uloženy a při konečné platbě faktury za pohřeb předány vypraviteli pohřbu.

Urny jsou evidovány ve zvláštní knize a při předání je ověřena totožnost přebírající osoby, která svým podpisem v této knize stvrdí převzetí urny.

Při nevyzvednutí urny s lidskými ostatky bude vypravitel pohřbu kontaktován nejprve telefonicky, poté písemně

Pokud vypravitel pohřbu do 12 měsíců ode dne, kdy jej provozovatel pohřební služby vyzval k převzetí urny, urnu nepřevzme, nebo není-li taková osoba, je provozovatel pohřební služby povinen zajistit uložení urny s lidskými ostatky do společného hrobu na veřejném pohřebišti.

Výstavba tohoto hrobu je součástí připravované projektové dokumentace v rámci rozšíření veřejného pohřebiště na Nových Dvorech s tím, že s realizací tohoto rozšíření se počítá v roce 2020.

Uložení do společného hrobu a náklady s tím spojené, budou naúčtovány vypraviteli pohřbu.

6.3.5 Uložení do hrobu nebo hrobky

Při pohřbu do hrobu nebo hrobky naloží pracovníci PhS s rakví i květiny a věnce. Na žádost pozůstalých odjíždí vůz od brány hřbitova s otevřenými zadními dveřmi k hrobu nebo hrobce, v doprovodu smutečního průvodu.

Pracovníci PhS pomáhají při vykládání a nesení rakve a při přenosu věnců a květin na hrob. Při spouštění rakve do hrobu jsou na žádost pozůstalých nápomocni. Po skončení pietního aktu provedou pracovníci PhS zához hrobu, úklid a květinovou výzdobu.

7 MÍSTNOST PRO ÚPRAVU ZEMŘELÝCH

V místnosti pro úpravu zemřelých se provádí kontrola služeb pohřební služby a potvrzení totožnosti zemřelé osoby, prohlídka těla zemřelého pozůstalými, jeho umývání, svlékání a oblékání s následným uložením do rakve. Pro tyto činnosti platí zejména tyto podmínky:

- vypravitel pohřbu má v místnosti právo na respektování svého soukromí,
- zaměstnancům pohřební služby je zakázán neoprávněný vstup do právě využívané místnosti a provádění hlučné práce v jejím okolí,
- místnost před samotnou úpravou těla nesmí zapáchat,
- zařízení a vybavení je snadno udržitelné v čistotě a nesmí působit traumatizujícím dojmem,
- tanatopraktická úprava, balzamace nebo opatření ke konzervaci, ani manipulace s anatomicko-patologickým odpadem nejsou v místnosti povoleny,

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 12/17

- f) místnost pro úpravu zemřelých není veřejnosti přístupná a pojme s vypravitelem pohřbu maximálně další 2 osoby,
- g) prostory s podlahovou plochou 10,2 m² jsou po obvodu vybaveny keramickým obkladem do výšky 180 cm, omyvatelnou podlahou s podlahovou vpustí, temperací, osvětlením, větráním a zabezpečením proti hmyzu,
- h) odtokové otvory v podlaze jsou vybaveny lapačem odpadu,
- i) k dispozici je stůl pro mytí s odtokem, koš pro drobný patologicko-anatomický odpad z těla zemřelého (nehty, vlasy, zbytky kůže apod.), tlaková pitná voda (včetně teplé vody), umyvadlo a výlevka, dávkovače na mýdlo a dezinfekční roztok, zásobník papírových ručníků, pojízdný omývatelný vozík k vlastní manipulaci i úpravě těl zemřelých,
- j) prostory pro poskytnutí první pomoci jsou k dispozici v prostorách objektu pohřební služby,
- k) Krajskou hygienickou stanicí byla místnost schválena dne jako vyhrazená samostatná část technického zázemí.

7.1 Povinnosti při prvotní úpravě lidských pozůstatků v místnosti:

- a) 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.
- b) Zvláště je nutno dávat pozor na záznamy o drahých kovech, nesnímatelných náhradách, cennostech z drahých kovů a zkontrolovat je se skutečným stavem.
- c) Svlечение zemřelého a zakrytí intimních míst.
- d) Sejmout osobních věcí.
- e) Odstranění, popř. odložení šperků a ozdob a předání vypraviteli pohřbu.
- f) 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.
- g) Odstranění kanyl a obvazů, pokud to okolnosti dovolují.
- h) Omytí těla zemřelého.
- i) Rozvolnění posmrtné ztuhlosti, pokud to okolnosti dovolují.
- j) Oholení tváře dle přání vypravitele (u mužů i žen).
- k) Uzavření úst a očí přiměřeným způsobem.
- l) Oblečení do šatů nebo rubáše.
- m) Úprava účesu.
- n) Ukládání do rakve provádí vždy dvě osoby.
- o) Tělo zemřelého by mělo být v rakvi, je-li to možné, uloženo rovně. Je třeba věnovat pozornost správné poloze hlavy na podušce.
- p) Pokud je použita pokrývka, musí být rozprostřena přes tělo zemřelého tak, aby zakrývala tělo od hrudníku k nohám.
- q) Ruce budou složeny podle přání klienta.
- r) Víko rakve se pevně spojí se spodní částí (zarakvení).
- s) 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)
- t) Všechny úkony manipulace a úpravy je třeba provádět postupně a vždy jen s jedním tělem
- u) Vyčištění a dezinfekce okolí použitých ploch a nástrojů.

TS F≈M	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 13/17

7.2 Úprava lidských pozůstatků vypravitelem pohřbu svépomocí

Požádá-li o provedení výše uvedených úkonů vypravitel pohřbu svépomocí, bude mu tato služba ve vymezené 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 objednávce.
- Bude respektovat stanovenou dobu provozovatelem pohřební služby.
- Podstoupí krátké proškolení o zásadách hygieny, 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 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 příležitostně předem oznámenou 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 (chladících / mrazících) prostor.
- Při poranění mrtvého lidského těla během úpravy a manipulace má o každém takovém nedopatření oznamovací povinnost vůči 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.
- Provede nezbytnou hygienickou očistu svých rukou.

7.3 Zajištění dezinfekce a likvidace infekčního materiálu a odpadu

- Zajištění likvidace infekčního materiálu a nebezpečného odpadu v místnosti provádí provozovatel pohřební služby v souladu se Smlouvou o odebrání nebezpečného odpadu a zajištění jeho likvidace č. 061/200/2008, uzavřenou s Krevním centrem s.r.o.
- Místnost pro úpravu zemřelých může být dočasně za stejných podmínek podle bodu 7.2 pronajata i jiným pohřebním službám dle platného ceníku pohřební služby
- Náklady na dezinfekci, likvidaci odpadu a dozor pracovníka pohřební služby jsou zpoplatněny dle platného ceníku pohřební služby.

8 POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ A VYPRAVITELŮ POHŘBU

Zaměstnanci a vypravitelé pohřbu, kteří chtějí upravit tělo zemřelého svépomocí a být spoluorganizátory pohřbu, jsou povinni:

- Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti s vypravováním pohřbu.
- Dodržovat zásady osobní hygieny.
- Dbát na čistotu na pracovišti a udržovat pořádek.
- Řídit se tímto Řádem a etickým kodexem pracovníků v pohřebních službách.
- Chovat se slušně a zdvořile. Úcta vůči zemřelému a veřejnosti je vyjádřena také oblékáním. Základními zásadami stylu oblékání zaměstnanců pohřební služby a aktivně spolupracujících vypravitelů pohřbu jsou vhodnost, přiměřenost a estetika oděvu.

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 14/17

Zaměstnanci PhS při převozu nebo samotném obřadu musí používat předepsané reprezentativní oděvy. Při práci ve vnitropodnikových prostorách, kde pracovníci PhS nepřicházejí do přímého kontaktu s veřejností, používají pracovní firemní oděv.

Rozsah poskytnutého oděvu a ochranných pomůcek je dán MP - 900/002 Poskytování OOPP.

9 SKLADOVÁNÍ A MANIPULACE

Rakve a ostatní materiál určený k zajištění pohřbů jsou skladovány ve skladových prostorách společnosti. Evidenční stavy jsou sledovány pracovníky skladu a zásobování. Typy rakví jsou označeny výrobcem a skladovány dle druhů (viz MP - 900 – 010 Skladování všeobecně).

10 ÚKLID, HYGIENA A ODĚV

10.1 Úklid a dezinfekce prostor

Úklid na pracovištích a dezinfekci provozních prostor, místnosti pro úpravu zemřelého a pracovních pomůcek se provádí dle potřeby, minimálně však 1 x za směnu. Dezinfekce chladicích boxů je prováděna dle potřeby, minimálně však 1x za 14 dní a termín je zapsán do „deníku chladicích boxů“.

Úklid a dezinfekce pohřebních vozů se provádí dle potřeby, minimálně však 1 x týdně.

V případě znečištění ploch biologickým materiálem, po manipulaci se zemřelým ve stavu značného rozkladu nebo zemřelým na infekční nemoc i po manipulaci s nezetlenými ostatky se provádí dezinfekce ihned.

Umytí včetně dezinfekce se provádí i u základních pracovních pomůcek používaných při manipulaci s lidskými ostatky či jejich exhumaci u kopání hrobů po skončení práce.

Dezinfekce se provádí registrovanými biocidními prostředky (účinnost min. baktericidní a virucidní), které jsou podle zastoupení aktivní účinné látky střídány po 1 měsíci. Příprava roztoku dezinfekčního prostředku, způsob použití a expozice se provádí podle návodu výrobce včetně používání ochranných pracovních prostředků (zástěra, gumové jednorázové rukavice, gumové holínky, případně roušky). O provedené dezinfekci (použitý dezinfekční prostředek, způsob aplikace, datum provedení, podpis zodpovědné osoby) je vedena evidence (F-194).

Úklid a dezinfekci provádí zaměstnanci pohřební služby.

Obřadní síň, výstavní místnost a foyer se během roku uklízí (zametání, vytírání, utírání prachu) vždy před obřadním dnem. Mezi obřady je prováděn běžný úklid dle potřeby.

Speciální úklidové práce v obřadní síni (např. mytí oken) je zajišťováno externí firmou.

Úklid a dezinfekce ostatních prostor jsou prováděny dle potřeby.

Místnost hrobníků je uklížena průběžně hrobníky samotnými, minimálně jedenkrát týdně.

Jednou ročně se provede kompletní úklid (mytí oken, apod.)

Běžný směsný komunální odpad je ukládán do kontejnerů umístěných na veřejném pohřebišti.

Dezinfekční prostředky jsou uloženy v určené zabezpečené úklidové místnosti/úklidové skříni.

Bezpečnostní listy k dezinfekčním prostředkům s uvedením přesného názvu, obsaženou účinnou látkou, potřebnou koncentrací a dobou expozice, jsou uloženy na serveru TS a.s. a jsou volně přístupné všem zaměstnancům.

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 15/17

Při přípravě a používání dezinfekčních prostředků je nutno používat osobní ochranné pomůcky v souladu MP - 900/002 Poskytování OOPP a bezpečnostními listy, popř. Pravidly pro zacházení s NChL.

Preventivní zdravotní prohlídky zaměstnanců pohřební služby jsou prováděny lékařem pracovnělékařské péče (Krevní centrum, Frýdek-Místek).

Zaměstnanci pohřební služby jsou periodicky proškolení a seznamováni v rámci interních a externích školení.

10.2 Hygiena zaměstnanců a prostředí

Manipulace se zemřelým se provádí tak, aby byly dodrženy zásady hygieny.

Základem je přerušení kontaminační linie. Oddělení hygienicky kontaminovaných míst jako je zemřelý, rukavice a převozní vak od míst nekontaminovaných, jako jsou madla převozních nosítek, kliky, volant atd. Přerušení kontaminační linie se děje používáním jednorázových latexových rukavic, které se přiloží po použití k zemřelému na nosítka. Po naložení nosítek do pohřebního vozu si pracovníci PhS očístí ruce dezinfekčním prostředkem.

V nemocnicích a ústavech sociální péče existují prostory, kde mohou pracovníci PhS provést po manipulaci se zemřelými hygienickou očistu.

Stejně zásady platí i při oblékání, úpravě a další manipulaci v provozních prostorách obřadní síně.

Místnost pro pracovníky obřadní síně a místnost hrobníků jsou vybaveny umývadlem s tekoucí vodou (teplou i studenou) a sprchovým koutem. Zaměstnanci dostávají od zaměstnavatele pravidelně hygienické potřeby a dezinfekční prostředky (viz MP - 900/002 Poskytování OOPP).

Praní a čištění pracovních oděvů je zajištěno pro zaměstnance TS a.s. centrálně externí firmou.

10.3 Chladicí box

Chladicí boxy se nacházejí v provozní části obřadní síně městského hřbitova ve Frýdku-Místku. Jsou to tři samostatné místnosti, každá je vybavena samostatným chladicím zařízením, manipulačními vozíky pro pozůstatky zemřelých, osvětlením a uzavíratelnými tepelně izolačními dveřmi. Jeden chladicí box lze, v případě potřeby, využívat jako mrazicí. Celková kapacita boxů je 18 míst.

10.3.1 Chladicí boxy

- jsou jednoúčelovým zařízením, které je určeno k dočasnému ukládání zemřelých
 - od doby převozu z místa úmrtí, do doby převozu k pohřbení nebo předání zemřelého jiné pohřební službě provádějící pohřbení,
 - před a po pietním aktu v obřadní síni nebo v kostele jsou - li tito zemřelí přivezeni též jinou pohřební službou nebo před kremací,
- vyhovují svému účelu z hlediska hygienického i technického (viz souhlas Zdravotního ústavu Ostrava, územní pracoviště Frýdek-Místek k vydání koncese pro provozování pohřební služby),
- obsluhu a dozor smí provádět pouze pracovník poučený a seznámený s návodem k obsluze
- provozní část je přístupná pouze pracovníkům PhS a nepřístupná veřejnosti a nepovolaným osobám.

10.3.2 Provoz chladicích boxů

Zemřelí jsou v chladicích boxech ukládáni do 7 dnů od úmrtí a to při teplotě 0°C až 5 °C.

Uložení zemřelých nad 7 dnů od úmrtí je v mrazicím zařízení při teplotě nižší než -10°C.

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 16/17

Teplota v chladicích boxech je v pracovních dnech 1 x denně kontrolována pracovníkem PhS, který má službu a její hodnota je zapsána v „deníku chladicích boxů“ s podpisem kontrolující osoby a je k nahlédnutí oprávněným osobám a kontrolním orgánům.

1x měsíčně provede pracovník PhS kontrolní měření kalibrovaným teploměrem a provede porovnání se stanoveným měřidlem. V případě nesrovnalostí nahlásí VP k dalšímu řešení.

Pracovník PhS nahlásí nadřazenému mimořádné události (prudká změna teploty, poruchy, dlouhodobé výpadky elektřiny a poškození) a tuto skutečnost zapíše do „deníku chladicích boxů“ (datum, hodina, jméno a podpis osoby, která mimořádnou událost nahlásila a komu ji nahlásila).

V případě jakékoliv vážnější poruchy (rozbití kompresoru, ventilátoru kondenzátoru, porušení těsnosti chladicího okruhu, požáru, povodně, atd.) vypne pracovník PhS hlavní vypínač a přivolá servisní službu.

Při úniku chladiva je zakázáno kouřit a používat otevřený oheň.

Při dlouhodobém výpadku elektrické energie budou zemřelí převezeni do smluvně zajištěného zařízení.

10.3.3 Údržba chladicích boxů

Zařízení pracuje automaticky, obsluha pouze provádí kontrolu prostředí, ve kterém je kondenzační jednotka umístěna a zajišťuje provádění pravidelných revizí zařízení.

Údržba chladicího okruhu může být prováděna pouze servisní službou.

Údržbu elektrického rozvaděče může provádět pouze pracovník s elektrotechnickou kvalifikací.

Elektrické rozvaděče a jejich příslušenství musí být udržovány v čistotě a chráněny před vnějšími vlivy.

Při jakékoliv poruše na el. zařízení je provozovatel povinen zajistit odbornou opravu servisní službou.

Provozovatel je povinen podrobit elektrické zařízení pravidelným revizím.

Poblíž hlavního vypínače musí uživatel zařízení umístit tabulku, na které je uvedena adresa a telefonní číslo servisní služby s poznámkou „v případě poruchy nebo havárie vypněte hlavní vypínač a volejte servisní službu“.

11 ZABEZPEČENÍ PROSTOR

Prostory obřadní síně, kanceláře PhS a místnost hrobníků jsou zamykány zaměstnanci vždy na konci směny a také vždy v průběhu směny, nejsou-li tito v těchto prostorách přítomni. Klíče mají pouze zaměstnanci pracující ve vyjmenovaných prostorách.

12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento řád nabývá platnosti dnem 25.09.2019.

Tento Řád byl schválen Krajskou hygienickou stanicí v pod.č. j. a nabyl účinnosti

13 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

Identifikační číslo:

Název dokumentu:

Zákon č. 256/2001 Sb.,

o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

OS - 06/010

Nakládání s odpady

OS - 07/001

Řízení obchodního případu

	ŘÁD POHŘEBNÍ SLUŽBY PIETAS			PŘ - 200 / 001
	Datum vydání: 30.6.2008	Revize č.: 3	Datum vydání revize: 25.09.2019	Strana: 17/17

OS - 06/014 Identifikace a hodnocení rizik
OS - 07/003 Nakupování
OS - 07/004 Skladování v prostorech skladů

MP - 900/002 Poskytování OOPP
MP – 900/010 Skladování všeobecně
F-141 Deník chladicích boxů
F-194 Záznam o provedené dezinfekci

14 ROZDĚLOVNÍK

Provoz	Funkce	Forma dokumentace	Číslo výtisku	Datum	Podpis
Vedení	PP	E	--		
Vedení	MPř	E	--		
Vedení	ČPř	E	--		
Vedení	VPrÚ	E	--		
Vedení	VM	E	--		
Vedení	VF	E	--		
Vedení	VPrzÚ	E	--		
Vedení	VLZ	E	--		
Vedení	PV ISŘ	E, P	--		
Technická správa	VP TS	E, P	1		
Zeleň	VP Z	E, P	2		
Komunikace	VP K	E, P	3		
Veřejné osvětlení	VP VO	E, P	4		
Přenesená správa	VP PřS	E, P	5		