



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

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

Řád pohřební služby

Základní údaje

název společnosti: **MENCL CONSO s.r.o.**

obchodní značka: **Pohřební služba VIA ULTIMA**

sídlo společnosti: **Králova 279/9, 616 00 Brno – Žabovřesky**

IČ: **29365881** DIČ: **CZ29365881** IČZ: **89946000** IČP: **89946001**

zastoupena: **Alexander MENCL, Martina MENCLOVÁ**

kontaktní údaje-adresa vedení společnosti: **Štítného 604/25, 779 00 Olomouc**

web: **www.viaultima.cz**

e-mail: **pohrebnisluzba@viaultima.cz**

telefon: **585 416 398, 605 206 444, 777 010 060**

ID datové schránky: **fs7jgix**

koncese č.1 k provozování pohřební služby byla udělena dne: 1. 8. 2012
společnosti MENCL CONSO s.r.o., odpovědný zástupce Alexander
MencI, nar. 2.5.1977

koncese č.2 k provozování krematoria byla udělena dne: 4. 6. 2013 společnosti
MENCL CONSO s.r.o., odpovědný zástupce Irena Krejčová, nar.
21.10.1975

Článek 1

Úvodní ustanovení

Řád pohřební služby (dále jen „Řád“) stanoví podmínky pro poskytování služeb v rozsahu Čl.2 Řádu, s cílem zajistit ochranu důstojného nakládání s lidskými pozůstatky a ostatky – včetně ochrany mravního cítění pozůstalých.

Provozovatel pohřební služby patřičně zvažuje a přiměřeně okolnostem bere v úvahu odlišná ustanovení jiných provozních řádů, zejména poskytovatelů zdravotních a sociálních služeb a tradice náboženských, kulturních a místních pohřebních obřadů, úctu k vyznání a zvykům rodin a jednotlivců, stejně jako hygienické a environmentální aspekty. Za předpokladu, že nejsou v rozporu s platnou legislativou ČR nebo s mravními a etickými normami.

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

1. Provozovna:

adresa: **Dolany 6, 783 16 Dolany u Olomouce**

tel.: **583 035 058, 605 206 444, 777 010 060**

email: **pohrebnisluzba@viaultima.cz, viultima@viaultima.cz**

kontaktní osoby: **Alexander Mencl, Jiří Chodil**

popis provozovny: Nemovitost, budova č. p. 6, stojící na pozemku parc. č. 54 „zastavěná plocha a nádvoří“, a dále na pozemku parc. č. 54 „zastavěná plocha a nádvoří“ jehož součástí je budova č. p. 6, a pozemek parc. č. 55 „ostatní plocha“, jak je zapsáno v katastru nemovitostí vedeném Katastrálním úřadem pro Olomoucký kraj, Katastrální pracovištěm Olomouc, na listu vlastnictví číslo 1370, vedeném pro obec Dolany, katastrální území Dolany u Olomouce.

Jedná se o uzavřený komplex budov se dvěma NP., centrálním dvorem vstupy a vjezdem z obecní komunikace. Po domluvě je umožněn vjezd do areálu, zákazníkům pohřební služby a to na vyhrazené parkoviště.

Nemovitost je využívána výhradně za účelem provozování živnosti „pohřební služba“ a souvisejícími činnostmi. A to na základě vlastnického práva společnosti MENCL CONSO s.r.o. k předmětným nemovitostem, jejichž je majitelem a výlučným vlastníkem..

vybavení provozovny: Chladicí zařízení č. 1 o objemu 53m³ a kapacitě max. 20 rakví, chladicí zařízení č. 2 o objemu 26m³ a kapacitě max. 10 rakví, mrazicí

zařízení o objemu 16m³ a kapacitě max. 8 rakví, což odpovídá maximální průměrné třídenní potřebě.

Místnost pro úpravu zemřelých, místnost pro umývání zemřelých, místnost pro skladování infekčního materiálu, sklad rakví a místnost pro přípravu rakví. Vstupní prostor pro nasazení ochranných pomůcek a desinfekci.

Oddělená místnost pro pozůstalé za účelem soukromého rozloučení nebo zaopatření zesnulého vybavena umyvadlem a vstupem na samostatné WC (plní normy WC pro invalidy).

Zařízení pro zaměstnance tvoří denní místnost, resp. místnost pro odpočinek s kuchyňským koutem, šatny, umývárna (2x umyvadlo, 1x sprchový kout), WC (2x záchodová mísa, 1x pisoár). Maximální počet stálých zaměstnanců na provozovně je 6 osob.

Objednávková kancelář s doplňkovým prodejem pohřebního příslušenství a květin se samostatným vstupem z ulice.

Vazárna květinových darů, samostatné chladicí zařízení pro uchování květin a živého materiálu pro výrobu smutečních vazeb o objemu 42m³. Skladové prostory. Prostory pro uskladnění odpadu z výroby květinových vazeb (s popelnicemi na bioodpad) – likvidace sezónně obecním svozem Marius-Pedersen, na základě smlouvy s obcí Dolany, mimo sezónu smluvně přes společnost SITA SUEZ a.s.

Prostory pro garážování pohřebních automobilů a jejich údržbu, čištění a desinfekci.

Prostory pro dočasné uložení uren s ostatky zemřelých.

Provozní kancelář a archiv společnosti.

2. Kanceláře jsou situovány v důvěryhodném a nerušeném prostředí:

Kancelář č. 1:

adresa: **Štítného 604/25, 779 00 Olomouc – Nová Ulice**

tel.: **585 416 398, 605 206 444**

e-mail: **pohrebnisluzba@viaultima.cz, petra.navratilova@viaultima.cz**

kontaktní osoba: **Petra Navrátilová** odpovědný vedoucí: **Alexander Mencil**

Kancelář v 1. NP se samostatným vchodem. Kancelář je tvořena čekárnou, hlavní objednávkovou kancelář se dvěma stoly a samostatnou kanceláří vedení společnosti. Kancelář je schopna obsloužit dva klienty (resp. dvě objednávky) naráz. Celkový počet

míst na sezení pro pozůstalé je 7. Z čekárny vstup na WC s umyvadlem. WC slouží jak pro pozůstalé, tak i pro pracovníky kanceláře. Počet stálých zaměstnanců na tuto kancelář je 2 osoby. Dle požadavku KHS 1 záchodová mísa/ 2 zaměstnanci. Zaměstnanci jsou jeden muž a jedna žena.

Spisovna je umístěna v samostatné kanceláři vedení společnosti, ve stejné místnosti je prostor pro uložení šatů pro zemřelé a dále prostor pro uložení urn s ostatky zemřelých před jejich vydáním pozůstalým.

Před kanceláří se nachází vyhrazené parkoviště pro pozůstalé (2 místa).

Kancelář č. 2:

adresa: **ČSA 87, 783 53 Velká Bystřice**

tel.: **583 034 550, 605 206 444**

e-mail: **pohrebnisluzba@viaultima.cz, jirina.bartosova@viaultima.cz**

kontaktní osoba: **Jiřina Bartošová** odpovědný vedoucí: **Alexander Mencl**

Kancelář v 1.NP se samostatným vchodem z ulice. Kancelář je tvořena hlavní objednávkovou kanceláří s jedním stolem, dále místností pro uložení urn s ostatky zemřelých, šatů zemřelých. Celkový počet míst na sezení pro pozůstalé je 4. Z hlavní objednávkové kanceláře je vstup do předsínky s umyvadlem, vstupem na samostatné WC a vstupem do kuchyňky. WC slouží pro pozůstalé, tak i pro pracovníka kanceláře. Počet stálých zaměstnanců na tuto kancelář je 1 osoba. Dle požadavku KHS 1 záchodová mísa/ 1 zaměstnanec. Zaměstnanec je jedna žena.

Spisovna je umístěna v samostatné místnosti, sousedící s hlavní objednávkovou kanceláří, ve které jsou uloženy šaty pro zemřelé a urny s ostatky zemřelých před jejich vydáním pozůstalým.

Před kanceláří se nachází vyhrazené parkoviště pro pozůstalé (1 místo).

Kancelář č. 3:

adresa: **Dolany 6, 783 16 Dolany u Olomouce**

tel.: **583 035 058, 605 206 444**

e-mail: **pohrebnisluzba@viaultima.cz, anna.bartosova@viaultima.cz**

kontaktní osoba: **Anna Bartošová** odpovědný vedoucí: **Alexander Mencl**

Kancelář v 1.NP se samostatným vchodem z ulice. Kancelář je tvořena hlavní objednávkovou kanceláří s jedním stolem. Celkový počet míst na sezení pro pozůstalé je 4. WC slouží pro pozůstalé, tak i pro pracovníka kanceláře. Počet stálých zaměstnanců na tuto kancelář je 1 osoba. Dle požadavku KHS 1 záchodová mísa/ 1 zaměstnanec. Zaměstnanec je jedna žena.

Spisovna je součástí objednávkové kanceláře. Šaty pro zemřelé a také urny s ostatky zemřelých před jejich vydáním pozůstalým jsou uloženy samostatně místnosti v areálu společnosti.

Parkování pro pozůstalé je možné na vyhrazeném parkovišti v areálu společnosti (2 místa).

3. Sklady rakví transportních vaků, rubášů a smutečního zboží:

adresa: **Dolany 6, 783 16 Dolany u Olomouce**

tel.: **583 035 058, 605 206 444, 777 010 060**

email: **pohrebnisluzba@viaultima.cz, viaultima@viaultima.cz**

kontaktní osoby: **Alexander Mencl, Martina Menclová, Jiří Chodil**

Rezervní počty rakví a vaků dle Čl. 7 Řádu:

Rakve konečné 5-vrstvé kartonové dle norem EU – minimální počet na skladě 30ks.

Rakve konečné celodřevěné bezobřadní dle norem ČSN/EU – minimální počet na skladě 10 – 20ks.

Rakve konečné celodřevěné obřadní dle norem ČSN/ EU – minimální počet na skladě 80 – 120ks.

Zinkové vložky do rakví spodní dle norem EU – minimální počet na skladě 5ks.

Zinkové vložky do rakví celé dle norem EU – minimální počet na skladě 2 ks.

Rakve konečné, transportní pro zahraniční převozy a letecký transport dle norem EU – minimální počet na skladě 2ks.

Transportní vaky na zemřelé dle Čl. 7 Řádu – minimální počet na skladě 10ks.

Rubáše pro zemřelé dle Čl. 7 Řádu – minimální počet na skladě 10ks.

Uvedené množství jsou minimální rezervní počty. Pokud minimální množství klesne pod uvedenou hodnotu je okamžitě doplňováno.

Ostatní smuteční zboží je na skladech drženo v minimálním množství 2ks.

4. Kamenictví, výroba a podej pomníků:

Kamenické práce jsou pro nás doplňkovou činností, kterou máme zajištěnou smluvně s kamenictvím. Na všech našich pobočkách a provozovnách dostanou zákazníci informace obecného charakteru a následně kontakt na firmu, která pro nás tyto práce a s nimi související činnosti zajišťuje.

kamenictví: **ORTECH CZ spol. s r.o.**
adresa: **Lípy 300, 798 58 Čechy pod Kosířem**
tel.: **721 208 904**
e-mail: **ortech@volny.cz**
kontaktní osoba: **Filip Přidal**
web: **www.ortechcz.cz**

5. Provozovatel krematorií:

Přesto, že jsme držitelem koncese pro provozování krematoria, tak v současné době žádné krematorium neprovozujeme

6. Správce pohřebišť:

V současné době nejsme správcem žádného pohřebiště.

7. Smuteční obřadní místnost:

Využíváme obřadní síně na základě smluvních vztahů s jinými provozovateli obřadních síní (soukromé subjekty, obce a města) v rámci celé ČR.

8. Kopání hrobů, hrobník:

Kopání hrobů, otevírání a příprava hrobek, jejich následná výzdoba a úprava po pohřbení je jednou ze základních služeb, které provozovatel pohřební služby zajišťuje. Odbornou způsobilost k těmto činnostem máme zajištěnou smluvně s hrobníkem.

hrobník: **Bc. Norman Černý**
adresa: **Mozartova 175/25, 779 00 Olomouc**
tel: **731 452 269**
profesní kvalifikace: **Hrobník (69-005-E) ze dne 6. 6. 2015**
IČ: **041 62 862**

Článek 2

Rozsah poskytovaných služeb

A) Mezi hlavní služby provozovatele pohřební služby patří:

1. Prvotní úprava lidských pozůstatků - tzn. odstranění kanyl, náplastí a obvazů (pokud jsou), umytí těla a vlasů, osušení, zavření očí (s použitím očnic), vložení zubní náhrady (pokud je), zavření úst (stehem).
2. Manipulace s lidskými pozůstatky a lidskými ostatky
3. Převozy lidských pozůstatků a lidských ostatků včetně jejich repatriace mezi státy (v rámci zemí EU, mimo EU a to i letecky).
4. Uložení lidských pozůstatků a lidských ostatků v chladicích nebo mrazicích zařízeních.
5. Vyšší hygienické zaopatření těl zemřelých (manikúra, ošetření kůže, nalíčení obličeje)
6. Obstarání/zajištění nosičů rakve, konduktů (průvod – čestný doprovod), bohoslužeb, smutečních rozloučení v obřadních síních (včetně výzdoby) a pohřebních hostin.
7. Zajištění zpopelnění lidských pozůstatků nebo lidských ostatků v krematoriu.
8. Pohřbení do země – uložení lidských pozůstatků nebo lidských ostatků do hrobu nebo hrobky včetně nezbytné manipulace s dříve pohřbenými lidskými pozůstatky (lidskými ostatky) či provedení exhumace.

B) Mezi vedlejší (doplňkové) služby provozovatele pohřební služby patří:

1. Sjednání příkazní smlouvy o vypravení pohřbu, následný dozor a vyúčtování.
2. Sjednání příkazní smlouvy k likvidaci patologicko-anatomického odpadu.
3. Předběžné sjednání pohřbu a hrobového místa
4. Obstarání rakví (jejich individuální úprava) včetně jejich vybavení, madel, ozdob a smutečního zboží.
5. Zhotovení smutečního oznámení (na počkání) a jeho zveřejnění (za předpokladu udělení souhlasu vypravitele pohřbu).
6. Zajištění pronájmu obřadní síně (soukromé i obecní), sjednávání a provádění smutečních obřadů.
7. Obstarání rozloučení v obecních obřadních síních, sakrálních objektech apod., včetně jejich výzdoby, přítomnosti smutečního řečníka, duchovního nebo zástupce církve.
8. Obstarání/výroba a dodání květinových darů, smuteční aranžmá.
9. Obstarání hudebního doprovodu, zprostředkování dopravy smutečních hostů, služeb profesionálního fotografa, koordinátora smutečního rozloučení apod.
10. Výkopy hrobů či stavba hrobek na pohřebištích.
11. Předání urny s lidskými ostatky vypraviteli pohřbu včetně předchozí výzvy.

12. Vyřízení matriky, převzetí osobních věcí, obstarání výroby a dání obalu/štítku na urnu dle katalogu, kondolence.
13. Poradenství pro pozůstalé.
14. Zajištění pohřebního, pojištění nebo splátkového kalendáře bez navýšení.
15. Provoz a údržba pohřebních vozů. Obstarání pohřebních kočárů tažených koňským spřežením a jejich doprava a příprava k obřadu/průvodu.
16. Pohotovostní služba non-stop (24h denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce)
17. Obstarání/zajištění kamenických prací, výroby a instalace pomníků, hrobového vybavení, krycích desek, kamenosochařských výrobků, sekání a zlacení písma, atd. fotokeramiky, hrobových doplňků.
18. Údržba veřejné zeleně na pohřebištích, výsadba stromů a rostlin. Alternativní způsoby pohřbívání lidských ostatků (uren).
19. Zajišťování krizového řízení v pohřebnictví v součinnosti se subjekty kritické infrastruktury dle havarijního plánu a v souladu s aktuální situací.

C) Služby poskytované pro poskytovatele zdravotních a sociálních služeb.

1. Pohřební služba nemá sjednanou žádnou příkazní/rámcovou smlouvu s poskytovateli zdravotních nebo sociálních služeb.
2. Poskytovatel zdravotních nebo sociálních služeb využívá služeb pohřební služby na základě přání pozůstalých a to v rámci pohotovostní služby non-stop.
3. Náklady na přepravu, případně i na dočasné uložení do 48 hodin od úmrtí nebo pitvy uplatní provozovatel pohřební služby u poskytovatele zdravotní nebo sociální služby, nevyžádá-li si vypravitel pohřbu jinak.

D) Sociální pohřby:

1. Pohřební služba vypravuje sociální pohřby pro jakoukoliv obec, která si tuto službu u pohřební služby řádně objedná a na základě konkrétní domluvy individuálně, dle jednotlivých případů.
2. Pohřební služba nemá sjednanou žádnou příkazní/rámcovou smlouvu s obcemi.

Článek 3

Prostor/místnost pro úpravu a přípravu zemřelých a příjem a výdej zemřelých

V prostoru pro úpravu a přípravu zemřelých a příjem a výdej zemřelých se provádí příjem a výdej zemřelých, jejich svlékání, oblékání, úprava a následné uložení do rakve a její finální přípravu na obřad. Pro tyto činnosti je zajištěno a dodržováno:

1. Prostor je čistý a nezapáchá
2. Prostor je udržován v čistotě, pravidelně desinfikován, zařízení a vybavení je snadno udržitelné v čistotě.

3. Prostor pro úpravu a přípravu zemřelých a příjem a výdej zemřelých není veřejně přístupný. Přístupný je pouze proškoleným zaměstnancům pohřební služby.
4. Pozůstalí mají vstup do tohoto prostoru zakázán s výjimkou případů, kdy si to situace vyžaduje a za předpokladu, že jsou náležitě poučeni a proškoleni pověřeným zaměstnancem pohřební služby o pravidlech BOZP.
5. Krajskou hygienickou stanicí byl prostor schválen na základě Závazného stanoviska Krajského hygienika Ol. kraje ze dne 8. 6. 2011, jako vyhrazená část nemovitosti Dolany č.6, Dolany u Olomouce /samostatný prostor na pozemku par. č. 54, Katastru obce Dolany u Olomouce, který byl za tímto účelem rozdělen na bylo mu přiděleno samostatné parcelní číslo 54/2.
6. Prostor o ploše 28.9m² je vybaven po obvodu keramickým umyvatelem s obkladem do výše 200cm.
7. Nepropustná omyvatelná podlaha z PVC je schopna zadržet tekutiny a je opatřena s odtokovým kanálkem, ukončena po obvodu fabiony o výšce 10cm.
8. Prostor je vybaven tlakovou teplou a studenou vodou, umyvadlem a výlevkou vestavěnými ve zděné lince s omyvatelným keramickým obkladem a deskou s přírodního kamene (taktéž omyvatelnou), dále trubicovým stropním osvětlením s přídatnými germicidními zářivkami.
9. Prostor je vybaven větráním (vzduchotechnikou), osvětlením, teplotou a zabezpečen proti hmyzu.
10. Odtokové odpady v podlaze ústí do samostatného odpadového systému separátně určeného pro svod odpadu z prostor pohřební služby, ústí do samostatné venkovní jímky. Tato je pravidelně vyvážena odbornou firmou na základě smluvního vztahu.
11. Prostory pro poskytnutí první pomoci jsou k dispozici v denní místnosti, ve skladu rakví a vazárně květinových darů. Všechna tato místa jsou řádně označena dle platných předpisů BOZP.

Prostor je vybaven těmito předměty:

1. Závěsné skříňky pro uložení potřeb a nástrojů používaných zaměstnanci pohřební služby. Pro uložení čistících, hygienických a desinfekčních potřeb.
2. Závěsné police a věšáky sloužící jako odkladná plocha pro oblečení zesnulých.
3. Věci osobní hygieny. Dávkovače na mýdlo a desinfekční roztok, apod.
4. Vozík pro převážení těl zemřelých.
5. Stůl pro úpravu zesnulých.
6. Koš pro drobný patologicko-anatomický odpad z těla zemřelého (nehty, vlasy, zbytky kůže apod.)
7. Nádobky na nebezpečný odpad.

A) Povinnosti při úpravě lidských pozůstatků:

1. Před převzetím těla zemřelého je pracovníkem pohřební služby kontrolováno správné označení těla zemřelého lékařem (kontrola lidských pozůstatků na

stehně, identifikační štítek na noze nebo předloktí, popis transportního vaku). Pracovníci pohřební služby se dále řídí pokyny uvedenými v Listě o prohlídce zemřelého.

2. Pracovník pohřební služby je povinen věnovat zvláštní pozornost záznamům o drahých kovech, špercích (cenností z drahých kovů) a nesnímatelných náhradách. Zkontrolovat je a porovnat se skutečným stavem, kontrolu následně zapsat do pohřební knihy.
3. Tělo zemřelého je svlečeno, intimní místa zakryta.
4. Osobních věci jsou následně sejmuty a je pořízen jejich seznam.
5. Šperky a ozdoby jsou sejmuty, popř. odstraněny, (jsou následně řádně zaevidovány a předány vypraviteli pohřbu, protokolárně oproti podpisu).
6. Pokud ozdoby nejdou sejmut tradičním způsobem a došlo by k jejich poškození nebo narušení lidské tkáně, mohou být sejmuty, ev. odstraněny násilným způsobem, vždy a jen na základě výslovného písemného souhlasu vypravitele pohřbu, a to pouze z naléhavých důvodů.
7. Kanyly, náplasti a obvazy, jsou odstraněny, pokud to okolnosti dovolují.
8. Pokud to okolnosti dovolují, je rozvolněna posmrtná ztuhlost.
10. Oholení tváří (u mužů i žen) je prováděno na základě přání vypravitele pohřbu.
11. Zubní protézy jsou nasazeny, pokud jsou k dispozici a pokud to okolnosti dovolují.
12. Uzavření očí a úst je prováděno odborně a přiměřeným způsobem.
13. Oblečení do šatů nebo rubáše (tak aby nedošlo ke znečištění tělními tekutinami).
14. Provádění úpravy účesu.
15. Nanášení dekorativní kosmetiky.
16. Uložení do konečné rakve (provádí vždy dvě osoby). Tělo zemřelého je řádně uchopeno okolo hlavy a ramen, pánve a nohou a opatrně uloženo do rakve.
17. Tělo zemřelého je do rakve vždy, je-li to možné, uloženo rovně. Je dbáno na správné uložení a správné poloze hlavy na polštářku/podušce.
18. Pokud je použita pokrývka/příkrov, je rozprostřena přes tělo zemřelého tak, aby zakrývala tělo od hrudníku k nohám.
19. Ruce jsou složeny v souladu s přáním vypravitele pohřbu.
20. Víko rakve je následně pevně spojeno se spodní částí rakve (tzv. zarakvení viz. bod D) tohoto článku).
21. Na rakev je následně a vždy připevněn štítek s údaji o zemřelém, (tzv. „rakvenka“), se všemi vyplněnými náležitostmi o lidských pozůstatcích nebo 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 (včetně příslušenství).
22. Všechny úkony manipulace a úpravy jsou prováděny postupně a vždy jen s jedním tělem.
24. Po řádném ukončení všech úkonů je provedeno vyčištění a dezinfekce okolí, použitých ploch a nástrojů.
25. Vzniklý odpad je následně uložen do k tomu určených a označených nádob.

B) Požádá-li vypravitel o provedení výše uvedených úkonů pohřbu svépomocí, je mu tato služba umožněna bezplatně a v souladu s ustanovením § 7 odstavec 1) písmeno h) zákona za těchto podmínek:

1. Uplatní požadavek na vlastní úpravu a uložení těla zemřelého písemně nebo v rámci ujednání v příkazní smlouvě.
2. Bude respektovat stanovenou dobu provozovatelem pohřební služby.
3. Podstoupí krátké proškolení o zásadách hygieny, bezpečnosti práce a postupu úpravy těla zemřelého.
4. Seznámí se s tímto Řádem.
5. 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.
6. Nebude bezdůvodně pořizovat fotografie ani videonahrávky obnaženého a neupraveného těla zemřelého a provozních prostorů pohřební služby.
7. Strpí příležitostně předem oznámenou přítomnost pracovníka pohřební služby.
8. Nese veškerou odpovědnost za prováděné úkony i případná zdravotní rizika, ke kterým může při těchto činnostech dojít.
9. Po provedených úkonech předá provozovateli pohřební služby tělo zemřelého uložené do konečné rakve k následnému uložení do vyhrazených chladících/mrazících prostor.
10. Při poranění mrtvého lidského těla během úpravy a manipulace má oznamovací povinnost a musí informovat o každém takovém nedopatření provozovatele pohřební služby.
11. Při závažných pochybnostech o kvalitě či způsobu provedení úpravy smí pracovník pohřební služby/zaměstnanec provozovatele pořídit fotografii otevřené rakve s lidskými pozůstatky a sjednat nápravu.
12. Provede nezbytnou a důkladnou hygienickou očistu svých rukou. Ochranné pomůcky uloží do k tomu určené nádoby.

C) Zajištění dezinfekce a likvidace infekčního materiálu a odpadu

1. Zajištění likvidace infekčního materiálu a nebezpečného odpadu v prostorech pohřební služby (ve všech místnostech sloužících k úpravě lidských pozůstatků) je prováděno v souladu s Čl. 14 Řádu, provozovatelem pohřební služby.
2. Místnost pro úpravu zemřelých může být dočasně za stejných podmínek podle písm. B) Řádu pronajata i jiným pohřebním službám dle platného ceníku pohřební služby.
3. Náklady na dezinfekci, likvidaci odpadu a dozor pracovníka pohřební služby jsou zpoplatněny dle platného ceníku pohřební služby.

D) Příprava konečné rakve a zarakvení

1. Rakve v nabídce provozovatele pohřební služby jsou skladem v areálu provozovatele a jsou pravidelně doplňovány.
2. Vypravitelem pohřbu vybranou konečnou rakev převezve přípravou zesnulého pověřený pracovník pohřební služby do přípravný.
3. Do očištěné rakve je na dno nanесena vrstva absorbentu – pohotovostní hydrogel, který zamezuje případnému úniku tělních tekutin nebo jejich prosakování z rakve.
4. Rakev je následně připravena k obřadu dle požadavků a přání vypravitele pohřbu, tzn. opatřena madly dle výběru, náboženským symbolem dle požadavku vypravitele, textilním vybavením dle výběru a polštářkem/poduškou, popř. příkrovem/dečkou.
5. Po uložení zesnulého, dle popisu výše je na oblečené tělo nanесen aerosolový dezinfekční detergent, s dezinfekčním biocidním účinkem a pohlcující případný nežádoucí zápach (lehce parfémovaný).
6. Následně je provedeno „zarakvení“ pevné spojení spodního a horního dílu konečné rakve. Oba díly jsou k sobě spojeny vruty s ozdobnou hlavou, podle typu rakve je to 2, 4 nebo 6 vrutů.
7. Uzavřená rakev je následně povrchově ošetřena přípravkem, kterým jsou odstraněny otisky rukou nebo jiné šmouhy na povrchu rakve, zároveň působí jako ochrana před vznikem nových, při další manipulaci. Přípravek má částečně dezinfekční účinky.
8. Rakev je opatřena identifikačním štítkem tzv. „rakvenkou“ a převezena do chladicího nebo mrazicího boxu do doby o pohřbu.
9. Při přípravě konečné rakve jsou pracovníci povinni používat ochranné pracovní pomůcky a řídit se pravidly BOZP, dále si musí počínat opatrně, aby nedošlo k poškození rakve. Pokud se tak stane, musí být rakev vyměněna za nepoškozenou. Poškozenou rakev není možné použít!
10. Před „zarakvením“ provede pověřený zaměstnanec kontrolu zesnulého a zhotoví fotografii, dokládající úpravu a stav zesnulého. Tyto fotografie jsou uchovány pouze do doby doplacení objednávky pohřbu vypravitelem, pro případné reklamace a z nich plynoucí dokazování. V případě, že je objednávka doplacena, jsou fotografie vymazány. Fotografie jsou chráněny před zneužitím, třetí osoby k nim nemají přístup, nejsou uchovávány na cloudových úložištích nebo vzdálených databázích, takže nehrozí jejich zneužití. Jsou pouze na paměťové kartě zařízení, které je uzamčeno v přípravně zemřelých.

Článek 4

Místnost pro očistu a umývání zemřelých

Tato místnost bude vybudována na základě nové projektové dokumentace. Výstavba a kolaudace tohoto prostoru bude realizována do 31.8.2019. Do tohoto termínu je za tímto účelem používán prostor uvedený a definovaný v Čl. 3.

Článek 5

Místnost pro úpravu zemřelých pozůstalými

Tato místnost bude vybudována na základě nové projektové dokumentace. Výstavba a kolaudace tohoto prostoru bude realizována do 31.8.2019. Do tohoto termínu je za tímto účelem používán prostor uvedený a definovaný v Čl. 3.

Článek 6

Chladicí a mrazicí zařízení

1. Chladicí a mrazicí zařízení jsou veřejnosti nepřístupné, oddělené a krajskou hygienickou stanicí schválené boxy/prostory, ve kterých se lidské pozůstatky přechodně ukládají v rakvích nebo v obdobných schránkách.
2. Anatomicko-patologický odpad se uchovává ve vymezeném prostoru chladicího a mrazicího zařízení uložený v rakvi nebo obdobné schránce.
3. Chladicí zařízení je vybaveno systémem pro zajištění stálé teploty mezi 0 °C až 5 °C, mrazicí zařízení na teploty nižší než – 10 °C.
4. Kontrolu teploty v chladicím nebo mrazicím zařízení provádí zaměstnanec pohřební služby denně a písemně ji zaznamenává do knihy kontrol.
5. Zařízení a vybavení je snadno udržitelné v čistotě.
6. Chladicí a mrazicí zařízení je vyhrazeno pouze a jen pro uchování lidských pozůstatků nebo lidských ostatků, popř. anatomicko-patologického odpadu.
7. Riziko infekce je minimalizováno nebo odstraněno pravidelnou údržbou, očistou a desinfekcí celého zařízení. Za použití čistících a desinfekčních prostředků, které se pravidelně v týdenních intervalech střídají, tak aby bylo zabráněno vzniku rezistence některých mikroorganismů. O údržbě, očištění a desinfekci chladicího a mrazicího zařízení je vedena pravidelná evidence, zodpovědnými zaměstnanci.
8. Chladicí a mrazicí zařízení prochází pravidelnými kontrolami chladicích systémů, prováděných autorizovanou firmou. Tyto jsou evidovány v knihách u každého zařízení zvlášť.
9. Proniknutí zvířat nebo hmyzu je zabráněno a je-li to nutné je zajištěna kontrola nebezpečných látek a organismů. Jedná se o případy podezření na závažné

- infekční onemocnění. V těchto případech bude kontaktována Krajská hygienická stanice s žádostí o součinnost a stanovení správného postupu při dekontaminaci.
10. V chladícím a mrazícím zařízení není povoleno skladovat jakýkoliv odpad vyjma odpadu anatomicko-patologického. Veškerý vzniklý odpad je tříděn a ukládán do k tomuto určených a označených nádob.
 11. V chladícím a mrazícím zařízení je zakázáno skladovat jakékoliv věci, které nejsou přímo spojeny se zajištěním uchování lidských pozůstatků nebo lidských ostatků.
 12. Je k dispozici odpovídající desinfekční systém, viz. Čl. 13, toto Řádu „Dezinfekce a úklid“. K očištění a desinfekci se používají desinfekční prostředky s účinností baktericidní, mykobaktericidní, virucidní, fungicidní a sporicidní a to dle návodu výrobce na etiketě výrobku. Dezinfekční prostředky se střídají minimálně 1x za měsíc tak, aby byla použita vždy jiná účinná látka (např. alkohol, kvartérní amionová sůl, chlornan sodný apod.) Dezinfekční prostředky nesmí mít prošlou dobu použitelnosti/expirace.
 13. Odtokové odpady v podlaze ústící do samostatného odpadového systému separátně určeného pro svod odpadu z prostor pohřební služby, ústící do samostatné venkovní jímky. Tato je pravidelně vyvážena odbornou firmou na základě smluvního vztahu.
 14. Chladicí i mrazicí zařízení je po celé ploše, tj. stěny podlahy i stropy s omyvatelným povrchem. Podlahy jsou schopny zadržet tekutiny. Podlaha v mrazícím boxu je z protiskluzového materiálu.
 15. Kapacity chladicího a mrazicího zařízení jsou uvedeny v Čl. 1.
 16. Větrání je zajištěno přirozenou cestou dveřmi. V případě vyšší kontaminace ovzduší pachem v chladícím nebo mrazícím zařízení je odvětrávání zajištěno nucenou ventilací prostřednictvím mobilního ventilátoru umístěného do prostoru chladicího nebo mrazicího zařízení.
 17. Lidské pozůstatky předává z chladicího nebo mrazicího zařízení jinému provozovateli pohřební služby nebo vypraviteli pohřbu vždy protokolárně, pověřený zaměstnanec pohřební služby, a to bez zbytečných průtahů a bez jakýchkoliv finančních podmínek (např. pod podmínkou předchozího uhrazení nákladů za přechodné uložení lidských pozůstatků, atd.) Osoba přebírající lidské pozůstatky nebo lidské ostatky se musí prokázat razítkem společnosti, za kterou jedná, a platným občanským průkazem či jiným dokladem totožnosti. Převzetí lidských pozůstatků nebo lidských ostatků musí být zapsáno do evidenční knihy a zápis opatřen razítkem a podpisem osoby přebírající.
 18. Lidské pozůstatky nebudou předány z chladicího a mrazicího zařízení jinému provozovateli pohřební služby nebo vypraviteli pohřbu tehdy, pokud nebudou z přijímací strany splněny základní podmínky pro přijetí, tj. předání nezletilým osobám podnapilým nebo osobám jinak viditelně indisponovaným, dále osobám, které nebudou mít k přepravě lidských pozůstatků způsobilé vozidlo (pohřební speciál) a nebudou mít k dispozici oficiální razítko s údaji pohřební služby, za kterou jedná, v případě jiných osob (vypravitele pohřbu) potom platný občanský průkaz či jiný doklad totožnosti.

19. Chladicí a mrazicí zařízení má knihu evidence, do které je pracovník pohřební služby povinen zapisovat každé uložení a vyjmutí lidských pozůstatků nebo lidských ostatků a to okamžitě po provedené manipulaci. Jedná se o zapsání jména a příjmení zesnulé osoby, datum úmrtí, datum a čas uložení/vyjmutí, RZ vozidla, kterým byla zesnulá osoba převezena a opatřit podpisem či razítkem se svým jménem.
20. Zaměstnanec pohřební služby dbá na správné označení lidských pozůstatků nebo lidských ostatků (jméno a příjmení, rok narození) při ukládání do chladicího nebo mrazicího zařízení. V případě, že shledá nedostatky je povinen tyto neprodleně napravit a zajistit tak správné označení. Uložení lidských pozůstatků nebo lidských ostatků bez označení je nepřípustné.

Článek 7

Přeprava lidských pozůstatků a lidských ostatků

1. Přeprava lidských pozůstatků, anatomicke-patologického odpadu a exhumovaných nezpopeněných ostatků je po pozemních komunikacích zajišťována pouze vozidlem zvláštního určení, které je k takovému účelu schváleno – pohřební vozidlo/pohřební speciál. Tzn. zapsáno v osvědčení o TP. Pohřební služba má k dispozici 5 pohřebních vozidel splňujících výše uvedené požadavky.
2. Ložný prostor vozidla slouží pouze pro přepravu lidských pozůstatků nebo lidských ostatků v rakvích nebo transportních nosítkách s vaky, (kapacita jednoho vozidla jsou dvě rakve nebo dvojce nosítka s vaky). Dále potom k přepravě věcí určených pro konání pohřbu, které lze přepravovat i společně. Přepravovat jakékoliv jiné věci je zakázáno.
3. Vozidla jsou vybavena osvětlením a úchyty pro upevnění rakví.
4. Stěny a dno ložné plochy jsou snadno omyvatelné. Každé vozidlo je přiděleno jednomu zaměstnanci pohřební služby, který za toto zodpovídá, dbá na čistotu (z vnějšku i uvnitř), provádí pravidelnou desinfekci (a to vždy po převozu lidských pozůstatků a lidských ostatků, minimálně však jednou denně), prostředky k tomuto určenými. Blíže specifikovanými v Čl. 12.
5. Zahraniční přeprava lidských pozůstatků a lidských ostatků je prováděna dle mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, včetně zabezpečení požadované rakve a průvodní dokumentace.
6. Vždy jsou zajištěny, zkontrolovány a přeloženy všechny dostupné státní a místní předpisy v tranzitních a cílových zemích.
7. Požadavek na přepravu lidských pozůstatků z místa úmrtí přijímá zpravidla telefonicky pracovník provozovatele pohřební služby, mající pohotovostní službu nebo během řádné pracovní doby i pracovník/pracovnice objednávkové kanceláře, který zajistí výjezd pohřebního vozidla s dvoučlennou posádkou (řidič a doprovod).

8. Přijímající pracovník od telefonujícího zjistí a zaznamená, kdo volá (jméno, instituce), telefonní číslo, jméno a příjmení zemřelého, adresu, ročník narození, kde se lidské pozůstatky nachází a informaci o výsledku prvotního prohlédnutí zemřelého prohlížejícím lékařem (zda je nebo není nařízena pitva: patologicko-anatomická, zdravotní, soudní nebo anatomická). Stejně se postupuje i při požadavcích na přepravu lidských ostatků.
9. Výjezd pro přepravu lidských pozůstatků je realizován vozidlem s jednorázovou transportní rakví, vybavenou polštářem a absorpčním materiálem (např. bitumenový papír) nebo s nosítky a přepravním vakem nebo omyvatelnou transportní rakví.
10. Zaměstnanec přebírající lidské pozůstatky vždy dbá na to, aby byly lékařem jasně označeny jménem tak, aby byla možnost kdykoliv ověřit jejich totožnost.
11. Pokud o to lékař požádá, označí zaměstnanec pohřební služby lidské pozůstatky páskou se jmenovkou z vhodného odolného materiálu (na kotník nebo zápěstí), s uvedením minimálně jména a příjmení zemřelého, informace na této identifikační pásce musejí být rezistentní vůči smytí a otěru.
12. Identifikační pásku nelze bez jejího násilného znehodnocení sundat.
13. Identifikační pásku mají lidské pozůstatky až do okamžiku pohřbení (případně předání jiné pohřební službě nebo vypraviteli pohřbu).
14. Za správnost a kvalitu označení těla zemřelého vždy odpovídá lékař.
15. Při prevozu těla zemřelého z domácnosti respektuje posádka vozidla přání pozůstalých v maximální možné míře a dbá doporučení lékaře. Vyžádá-li si zákazník službu uložení těla zemřelého do konečné rakve již v místě úmrtí, je posádka vozidla povinna tomuto přání vyhovět. V tomto případě se tělo zemřelého do konečné rakve uloží již v konečném oblečení.
16. Účast pozůstalých při oblékání a ukládání těla zemřelého do rakve, je samozřejmá.
17. Při přepravě na soudní pitvu je tělu zemřelého ponecháno původní oblečení, které se nahradí až po pitvě.
18. Při přepravě ze zdravotnického zařízení (po objednání pohřbu vypravitelem pohřbu) se používá rakev konečná tehdy, je-li od pozůstalých k dispozici oblečení pro tělo zemřelého a zdravotnické zařízení poskytuje vhodnou místnost pro úpravu těla.
19. Převzetí těla i oděvu se zpravidla uskuteční na podkladě zplnomocnění příkazcem.
20. Vybraná konečná rakev je označena průvodním lístkem (tzv. "rakvenkou"). Není-li konečná rakev dosud vybrána, použije se rakev transportní. I ta je vždy opatřena rakvenkou nebo jiným označením, dokládajícím minimálně jméno zemřelého.
21. Součástí konečné rakve je i podložka hlavy a vnitřní vybavení včetně příkrývky těla i nohou zemřelého, případně jiné vybavení dle přání a požadavků vypravitele pohřbu.

22. Vzhledem k ekologickým požadavkům – zejména při zpopelňování lidských pozůstatků – se do rakve nedoporučuje běžná obuv a syntetické oblečení. Některá krematoria, toto výslovně zakazují ve svých řádech a je třeba na toto brát zřetel.
23. Zaměstnanci pohřební služby zajišťující přepravu jsou povinni zkontrolovat dokumentaci vystavenou prohlízejícím lékařem (zejména příkaz k převozu, List o prohlídce zemřelého), řídit se jejími pokyny.
24. Průvodní doklady k převozu, pokud již nebyly předány lékařem, předají zaměstnanci pohřební služby po převozu vypraviteli pohřbu, a to nejpozději následující pracovní den.

Článek 8

Lidské pozůstatky ve stavu pokročilého rozkladu

1. Jsou-li lidské pozůstatky nebo anatomicko-patologický odpad ve stavu pokročilého rozkladu, zvláště ve stádiu celkové dekompozice jsou tyto uloženy v přepravním hygienickém vaku do konečné rakve označené zákazem otevření či vystavení i pro vypravitele pohřbu se stručným odůvodněním.
2. Není-li svlečení, oblečení a úprava lidských pozůstatků možná, je provedeno jejich důstojnému zahalení.
3. Vaky pro lidské pozůstatky ve stavu pokročilého rozkladu jsou vždy v rezervním počtu 10ks jsou vyrobeny z PE folie tloušťky minimálně 0,15mm se zesíleným dvojitým dnem s minimální nosností 120kg.
4. Pro účely pohřbení do země je k dispozici 5ks vaků vyrobených z tkaného materiálu. Patologický vak EPBV-10 pro použití při výskytu vysoce nakažlivých chorob je uskladněn v rezervním počtu 3ks.
5. Pokud se přeprava lidských pozůstatků ve stavu pokročilého rozkladu z místa úmrtí provádí z důvodu nařízené pitvy, je použita místo konečné rakve, rakev transportní omyvatelná, popř. vak.
6. Omyvatelné rakve se vyplachují a desinfikují v objektu parc.č. 54/2, na adrese Dolany 6, Dolany u Olomouce.
7. Pro oblast krizového řízení má pohřební služba k dispozici naskladněné „vaky na zesnulé“ (na lidské pozůstatky dospělých) s rozměry 210 x 90cm v počtu 10ks a vaky na torza a lidské pozůstatky osob do 10 let věku (délka vaku do 150cm) v počtu 10ks. V případě náhlé potřeby většího množství má pohřební služba zajištěno dodání 100 a více kusů výše uvedených vaků do 24h. Pohřební služba má k dispozici skladem 50ks skládacích 5 vrstevných kartonových rakví s atestem TUV plnicích normy EU.
8. Vaky jsou opatřeny šesti držadly pro snadnější manipulaci a v horní části vaku je všit zip ve tvaru „D“.

9. Množství rezervních rakví určených do země odpovídá početnímu množství vaků na zesnulé (na lidské pozůstatky). Rakve určeny osobám do 10 let věku (délka rakve do 150cm) jsou v případě potřeby k dispozici od dodavatele do 48h.
10. Při výběru vhodné rakve je třeba mít na zřeteli, že zvláštní požadavky na kremační rakve zpravidla splňují i rakve určené do země, nikoli naopak.
11. V případě, že zesnulá osoba byla v době úmrtí nakažena nebezpečnou nemocí, postupuje provozovatel pohřební služby podle pokynů KHS, jak je stanoveno v § 5 odst. 7 zákona o pohřebnictví.

Článek 9

Evidence lidských pozůstatků a ostatků

1. Provozovatel pohřební služby vede záznamy o všech převozech zemřelých osob, které jsou byt' jen na krátkou přechodnou dobu uloženy v jeho chladícím nebo mrazícím zařízení. Záznamy o převozech osob, u kterých byla nařízena pitva a nejsou v době mezi úmrtím a předáním na patologii uloženy v chladícím zařízení provozovatele pohřební služby, nejsou vedeny.
2. Evidence o anatomicko-patologickém odpadu je vedena odděleně.
3. Evidenci provádí pracovník pohřební služby, který na výzvu nemocnice, prohlížejícího lékaře, Policie ČR nebo rodiny zesnulého, lidské pozůstatky nebo lidské ostatky řádně převzal a uložil do chladícího nebo mrazícího zařízení.
4. Evidence o manipulaci s lidskými pozůstatky nebo lidskými ostatky – v prostorách dočasného uložení – je vedena ve vázané knize provozovatele v rozsahu:
 - I. Jméno a příjmení lidských pozůstatků (je-li známo), pohlaví, věk, výška, váha, stupeň rozkladu (nízká, střední, celková dekompozice).
 - 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 (chladící nebo mrazící zařízení).
 - V. Druh rakve či jiné obdobné schránky.
 - VI. Transportní vak (eko/nerozložitelný), vložka do rakve (zinková/pozinkovaná).
 - VII. Odvoz a zpětný dovoz lidských pozůstatků nebo lidských ostatků – datum, čas a cíl převozu na pitvu/ z pitvy nebo do místa smutečního rozloučení a zpět do vyhrazených prostor a podobně.
 - VIII. Datum, čas a místo smutečního rozloučení.
 - IX. Datum, čas a místo předání lidských pozůstatků nebo lidských ostatků k pohřbení na pohřebišti nebo ke zpopelnění v krematoriu, případně předání jiné pohřební službě.
 - X. RZ vozidla, které přepravu zajišťovalo a podpis řidiče tohoto vozidla.

- XI. Kopie listu o prohlídce zemřelého a doklad o zpopelnění nebo pohřbení do hrobu budou uloženy ve spisovně provozovatele.
 - XII. Identifikace jiných lidských pozůstatků.
- 6. Další evidence o vypravitelích pohřbů, uzavřených smlouvách, dodaných rakvích, výbavách apod. je vedena elektronicky s možností následného svázání.
 - 7. Tiskové výstupy je možno v případě potřeby vytisknout a svázat.
 - 8. Zápisy související s evidencí lidských pozůstatků a lidských ostatků jsou prováděny bez zbytečného odkladu.

Článek 10

Předání urny s lidskými ostatky

- 1. Lhůta a předání urny s lidskými ostatky se zpravidla dohodnou již při sjednání pohřbu s vypravitel pohřbu.
- 2. K převzetí urny s lidskými ostatky vypravitel pohřbu dojde nejpozději 365 dní od uskutečnění smutečního obřadu (zpopelnění lidských pozůstatků), případně po doplacení faktury.
- 3. Převzetí urny s lidskými ostatky vypravitel pohřbu stvrzuje svým podpisem do knihy evidence výdeje urn. V případě, že se vypravitel pohřbu nemůže osobně dostavit k převzetí urny s lidskými ostatky a pověří tím třetí osobu, musí se tato prokázat plnou mocí od vypravitel a platným dokladem totožnosti. Převzetí opět stvrzuje svým podpisem.
- 4. Při nevyzvednutí urny s lidskými ostatky ve lhůtě uvedené v bodě 2. Čl. 10, bude vypravitel pohřbu kontaktován telefonicky a poté mu bude zaslána písemná výzva.
- 5. Pokud vypravitel pohřbu do 12 měsíců ode dne, kdy mu byla doručena výzva k převzetí urny, urnu nepřeveze nebo není-li taková osoba, je provozovatel pohřební služby povinen zajistit uložení urny s lidskými ostatky do společného hrobu na veřejném pohřebišti.
- 6. Uložení do společného hrobu a náklady s tím spojené, budou naúčtovány vypraviteli pohřbu.
- 7. Provozovatel pohřební služby je oprávněn zpoplatnit uschování urny s lidskými ostatky v prostorách pohřební služby. Cena je uvedena v platném ceníku.

Článek 11

Povinnosti zaměstnanců a vypravitelů pohřbu

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

1. Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti s vypravováním pohřbu nebo zaopatřováním těla zemřelého.
2. Dodržovat zásady osobní hygieny (čistota, krátce ostříhané nehty, používání ochranných pomůcek, atd.)
3. Dbát na čistotu na pracovišti a udržovat pořádek.
4. Řídit se tímto Řádem a etickým kodexem pracovníků v pohřebních službách, který je přílohou tohoto Řádu.
5. 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.
6. Předepsaným oděvem pro smuteční obřad je formální společenský oděv, čistý a vyžehlený, bez módních výstřelků, uzavřená společenská obuv (celoročně) a decentní doplňky.

A.) Doporučené oblečení pro muže:

1. Oblek – za formální je považován tmavý oblek, na velký pohřeb nejlépe černý.
2. Košile – koresponduje s oblekem. K tmavému obleku i tmavší odstíny. Nejlépe jednobarevné, v případě vzoru je lépe upřednostnit vzor jemný decentní (např. proužek).
3. Kravata – barva a vzor se volí dle košile.

B.) Doporučené oblečení pro ženy:

1. Sukně – délka by měla správně odpovídat délce postavy, přesto by neměla být kratší než do úrovně kolen.
2. Kalhoty – vhodné jsou všechny typy společenských kalhot.
3. Kostýmy – sukně i kalhotové, tmavší decentní barvy bez nebo s minimálním vzorem.
4. Šaty – vhodné bez nápadných ozdob, jednoduššího střihu.

C.) Oblečení pracovníků pohřební služby při práci:

1. Nepovolené: Zaměstnanci pohřební služby a s nimi spolupracující osoby nebo vypravitel pohřbu nepoužívají při výkonu pracovní činnosti v areálu provozovatele pohřební služby oblečení určené pro volný čas, např.:
 - I. Trička s potiskem
 - II. Sportovní kalhoty, krátké kalhoty – a to i v létě.
 - III. Šaty/halenky s úzkými ramínky, bez ramínek, hluboké dekolty, příliš krátké sukně, šaty či šortky, dále oděvy z lesklých či průsvitných materiálů.
 - IV. Sandály, žabky, pantofle nebo mohutná vysoká obuv.

V. Džínové oděvy všeho druhu.

2. Předepsané: Zaměstnanci zachovávají pravidla vhodného stylu oblékání odpovídajícímu výkonu činnosti nebo služby, kterou právě vykonávají a jsou povinni dbát na čistotu a úpravu svého zevnějšku. Při běžné práci mají vždy pevnou pracovní obuv, košili, polokošili, polotriko, kravatu, sako, kabát, vestu nebo bundu.

D.) Běžné ochranné pomůcky:

- I. Jednorázové gumové nebo latexové rukavice (CE EN 374-5)
- II. Pracovní zástěra, plášť
- III. Ochranný oděv, jednorázový overal
- IV. Rouška, obličejová maska
- V. Ochranné brýle nebo ochranný obličejový štít
- VI. Galoše, gumové holínky
- VII. Pokrývka hlavy

Článek 12

Pohřební vozidla

1. Tvar, barva a vzhled dopravních prostředků odpovídají obecnému vnímání úcty k zemřelému. Provozovatel používá výhradně vozidla černé a stříbrné barvy.
2. Výjimku tvoří vhodně ozdobené koňské povozy, kočáry, žebříňáky, lafety, sáně, hasičská či vojenská vozidla apod.
3. Všechny dopravní prostředky použité pro přepravu zemřelých osob jsou pro tento účel speciálně vybaveny.
4. Každé vozidlo převáží při smutečním průvodu nebo přepravě s obřadním charakterem pouze jednu rakev.
5. Všechny vozy pohřební služby jsou garážovány, podlaha garáží je betonová.
6. Provozovatel pohřební služby zabezpečuje řádný technický stav motorových vozidel, tj. opravy, údržbu, očistu a technické prohlídky a kontroly. Technické kontroly jsou u vozidel zvláštního určení, do kterých se řadí i vozidla pohřební prováděny pravidelně, každý rok.
7. Běžnou denní údržbu pohřebních vozidel (mytí aut, čištění interiéru kabiny, mytí a desinfekce ložného prostoru) provádějí zaměstnanci provozovatele.
8. Dezinfekce vnitřního prostoru pohřebního vozidla se provádí desinfekčními prostředky a vyžaduje-li to aktuální stav, také na vlhko.
9. Dezinfekci pohřebního vozu nelze účtovat do nákladů vypraviteli pohřbu samostatně. Dezinfekce je účtována paušální položkou zahrnující veškerou desinfekci spojenou se zaopatřením a přípravou lidských pozůstatků nebo lidských ostatků.

10. K očištění a desinfekci se používají dezinfekční prostředky s účinností baktericidní, mykobaktericidní, virucidní, fungicidní a sporicidní a to dle návodu výrobce na etiketě výrobku. Dezinfekční prostředky se střídají minimálně 1x za měsíc tak, aby byla použita vždy jiná účinná látka (např. alkohol, kvartérní amionová sůl, chlornan sodný apod.) Dezinfekční prostředky nesmí mít prošlou dobu použitelnosti/expirace.
11. Všechna vozidla provozovatele pohřební služby jsou vybavena nádobou s pitnou vodou z důvodu zajištění předlékařské první pomoci.

Přehled provozuschopných pohřebních vozidel provozovatele pohřební služby:

- I. **RZ: 6M5 4141, Mercedes-Benz VITO, r.v. 2018**, stříbrná barva, max. počet rakví 2, v TP č. UI 709545 zapsáno jako „vozidlo zvláštního určení – pohřební“ vozidlo je vybaveno samostatným chladicím zařízením nákladního prostoru.
- II. **RZ: 4M5 7329, Mercedes-Benz VITO, r.v. 2011**, černá barva, max. počet rakví 2, v TP č. UE 109764 zapsáno jako „speciální automobil – pohřební“.
- III. **RZ: VIA 1999A, Mercedes-Benz VITO, r.v. 2022**, černá barva, max. počet rakví 2, v TP č. UM347986 zapsáno jako „vozidlo zvláštního určení – pohřební automobil“.
- IV. **RZ: 6M3 9584, Mercedes-Benz VITO, r.v. 2005**, stříbrná barva, max. počet rakví 2, v TP č. BF 978423 zapsáno jako „speciální automobil – pohřební“.
- V. **RZ: 7M3 8087, Mercedes-Benz VITO, r.v. 2016**, stříbrná barva, max. počet rakví 2, v TP č. UM284005 zapsáno jako „speciální automobil – pohřební“.

Článek 13

Dezinfekce a úklid

1. Úklid na pracovištích a desinfekci provozních prostor, místností pro úpravu zemřelého, chladicího a mrazicího zařízení, pracovních pomůcek a pohřebních vozů provádí zaměstnanci pohřební služby.
2. K úklidu a desinfekci se používají dezinfekční prostředky s účinností baktericidní, mykobaktericidní, virucidní, fungicidní a sporicidní a to dle návodu výrobce na etiketě výrobku. Dezinfekční prostředky se střídají minimálně 1x za měsíc tak, aby byla použita vždy jiná účinná látka (např. alkohol, kvartérní amionová sůl, chlornan sodný apod.) Dezinfekční prostředky nesmí mít prošlou dobu použitelnosti/expirace.
3. Běžný směsný komunální odpad je shromažďován do modrých nebo černých PE pytlů.
4. Podlahy a plochy jsou snadno omyvatelné a dezinfikovatelné, úklid všech prostor se provádí denně (zametání, vysávání, umývání, příp. kropení vodou)

5. Dezinfekční prostředky jsou střídány v plánovaných intervalech 1x za měsíc a jsou uloženy a zabezpečeny v určené úklidové místnosti. Označeny v souladu s pravidly BOZP.
6. Bezpečnostní listy k dezinfekčním prostředkům s uvedením přesného názvu, obsaženou účinnou látkou, potřebnou koncentrací a dobou expirace, jsou k dispozici, k nahlédnutí v úklidové místnosti. Kopie bezpečnostních listů jsou přílohou tohoto Řádu.
7. V případě znečištění biologickým materiálem se okamžitě překryjí plochy, předměty eventuálně nástroje kontaminované biologickým materiálem, mulem nebo papírovou vatou namočenou v účinném desinfekčním prostředku s virucidním účinkem (dle návodu na etiketě výrobku). Po expozici se místo očistí a provede se úklid s použitím dezinfekčního prostředku. Předměty ev. nástroje se po dezinfekci prostředkem s virucidním účinkem (lze ponořit do připraveného dezinfekčního roztoku s virucidním účinkem) mechanicky očistí horkou vodou s přídavkem saponátu, usuší, uloží zvyklým způsobem. Při náhodné kontaminaci pokožky biologickým materiálem musí být provedena dezinfekce kontaminovaného místa dezinfekčním prostředkem s virucidním účinkem. (virucidní – viry ničící).
8. Prostředky používané k dezinfekci a úklidu:
 - Seznam prostředků, které jsou aktuálně využívány včetně jejich bezpečnostních listů je k dispozici v prostorách provozovatele pohřební služby na adrese Dolany 6, 783 16 Dolany u Olomouce a v kanceláři na adrese Štítného 604/25, 779 00 Olomouc.
 - Systém provádí povrchovou dezinfekci a dekontaminaci ovzduší. Systém je používán proškolenou osobou.
9. Při přípravě dezinfekčních prostředků je nutno dodržovat bezpečnost práce a používat osobní ochranné pomůcky.
10. V prostorách pohřební služby, odpadového hospodářství, skladů, místností pro úpravu zemřelých je umístěno 8 hasicích přístrojů CO₂ a pracovníci pohřební služby jsou periodicky proškolení v rámci školení BOZP a PO.
11. Hasicí přístroje podléhají pravidelným kontrolám PO a revizím.
12. Preventivní zdravotní prohlídky zaměstnanců provozovatele pohřební služby, provádí závodní lékařka MUDr. Jitka Bednářová, Hybešova 200/6, 779 00 Olomouc.
13. Lékárničky první pomoci jsou uloženy v prostoru/místnosti pro úpravu a přípravu zemřelých a příjem a výdej zemřelých a ve vazárně květinových darů. Vybaveny jsou dle platných předpisů BOZP a doplněny přípravky na dezinfekci poranění s účinkem baktericidním a virucidním - Betadine, Septonex a přípravky na zastavení krvácení Traumacel nebo Gelaspon a jednorázovými čistými vatovými tampony, které jsou určeny k ošetření poranění. Tyto nelze opakovaně používat. Doba použitelnosti/expirace prostředků v lékárnkách nesmí být

překročena. Další lékárníčky jsou umístěny ve všech objednávkových kancelářích a jsou vybaveny dle platných předpisů BOZP.

Článek 14

Nakládání s nebezpečnými odpady

1. Nebezpečné odpady jsou zabezpečeny proti přístupu osob, které s tímto odpadem nemají přijít do styku (návštěvy, pozůstalí, atp.) a to uzamčením v místnosti k tomu určené.
2. Obaly, ve kterých je nebezpečný odpad uložen, jsou z materiálu, u kterého lze vyloučit možnost jakéhokoliv mechanického poškození obalu (dvojitý obal, přepravky, apod.)
3. Jedná-li se o pytle z tenčího materiálu, takové obaly se při použití zdvojí nebo použije pevná přepravka/kontejner, do kterých se k přepravě ukládají. Tyto nebo jim podobné přepravky/kontejnery jsou z takového materiálu, který dovoluje následné čištění a dezinfekci po použití.
4. Každý, kdo nakládá nebo odpovídá za nakládání s biologicky kontaminovanými odpady v zařízeních pohřební služby je náležitě proškolen v souladu s pravidly BOZP.
5. Osoby manipulující s takovým odpadem jsou povinny používat osobní ochranné pomůcky, k dispozici mají hygienické zázemí, které slouží k převlékání a provádění hygienické očisty.
6. Textilní ochranné pomůcky a pracovní oděvy zaměstnanců jsou prány v automatické pračce přímo v areále provozovatele. Tato je vyhrazena pouze pro praní těchto oděvů a pomůcek.
7. Veškerý materiál od krve, tampony, drobné zbytky tkání, jednorázové ochranné gumové rukavice, jednorázové ochranné roušky, jednorázové ochranné pracovní overaly, zástěry, pláště, povlečení, použité transportní vaky, oblečení a zbytky oblečení, kanyly, obvazy, atp., které přišly do kontaktu s lidskými pozůstatky nebo lidskými ostatky jsou považovány za biologicky kontaminované, a proto jsou ukládány do pevně uzavíratelných PE pytlů černé barvy označených příslušnou etiketou s katalogovým číslem odpadu a max. dobou uchování mimo chladicí zařízení 48 hodin v letních a 72 hodin v zimních měsících.
8. Likvidace ostrých předmětů, u kterých hrozí poranění, jako jsou jehly, šicí materiál apod., je prováděna samostatně. Ostré předměty jsou shromažďovány ve speciálním plastovém boxu, který je označen nálepkou s druhem odpadu. Likvidaci provádí odborně způsobilá firma výměnným způsobem (tzn. plný box za prázdný). Box je zakázáno otevírat a s obsahem jakkoliv manipulovat.
9. PE pytle černé barvy jsou ukládány do velkoobjemového plastového kontejneru, označeného příslušnou etiketou s katalogovým číslem odpadu, který je pravidelně odvážen smluvně zajištěnou a odborně způsobilou firmou.

10. Pro zpracování jednotlivých druhů odpadů je důležitá jeho co nejlepší separace – všichni zaměstnanci pohřební služby jsou povinni třídit odpady dle nastaveného systému.
11. Používá se oddělených shromažďovacích prostředků, odpovídajících druhu a povaze odpadů (pevné, barevně rozlišené PE pytle, plastové nádoby, kontejnery atp.)
12. Naplněné uzavřené kontejnery se nachází na vyhrazených místech, která jsou označena a chráněna před vstupem nepovolaných osob. V areále provozovatele na adrese: Dolany 6, 783 16 Dolany u Olomouce.
13. Z těchto určených prostor je odpad pravidelně odvážen na základě smlouvy, firmou, která má oprávnění příslušných orgánů státní správy nakládat s tímto druhem odpadů k jeho ekologickému odstranění.
14. Podlaha a plochy shromaždiště odpadů jsou pravidelně omývány a dezinfikovány.
15. Za správné třídění nebezpečných odpadů na pracovišti je zodpovědný určený zaměstnanec pohřební služby. Vede k tomuto náležitou průběžnou evidenci.
16. Všichni zaměstnanci pohřební služby jsou zodpovědní za udržování čistoty na shromaždišti nebezpečného odpadu a čistoty technického zázemí. Jsou povinni sledovat, zda zde nedochází k výskytu hlodavců nebo nadměrnému výskytu hmyzu.
17. V případě takového zjištění zajistí určený zaměstnanec deratizaci nebo dezinsekcí nad rámec pravidelné údržby. Kontaminované oděvní součásti je třeba uložit do nebezpečného odpadu.
18. Veškeré odpadní vody z provozu pohřební služby jsou zadržovány a shromažďovány v jímce, která je pravidelně vyvážena smluvně, odborně způsobilou firmou. Srážkové vody z areálu provozovatele jsou odváděny do veřejné obecní kanalizace.

Článek 15

Sjednávání pohřbu, Smuteční obřad

1. Sjednat pohřeb nebo smuteční rozloučení může u provozovatele pohřební služby jakákoliv osoba, která se prokáže platným dokladem totožnosti. Která dosáhla plnoletosti a prokazuje potřebné znalosti týkající se zemřelé osoby. Tato osoba se stává vypravitelem pohřbu.
2. Vypravitel pohřbu při sjednávání náležitostí pohřbu u provozovatele by měl mít k dispozici doklady zemřelého, které jsou mu k dispozici (rodný list, oddací list, občanský průkaz, popř. vojenskou knížku, kartu pojištěnce ZP, apod.)
3. Pracovník objednávkové kanceláře pohřební služby není povinen ani oprávněn zjišťovat příbuzenské a jiné rodinné vztahy na straně vypravitele pohřbu. Vychází tedy z předpokladu a má za to, že osoba, která se prokáže dle bodů 1. a 2. Čl. 14 je osobou způsobilou pro zajišťování náležitostí spojených se smutečním obřadem a pohřbem zesnulého.

4. Objeví-li se jiná osoba nároková si post vypravitele pohřbu, je na posouzení pracovníka objednávkové kanceláře, která z osob je způsobilější. Měla by to být ta osoba, která se prokáže platnými doklady zemřelého. V případě, že se osoba prokáže platnou poslední vůlí zemřelého, je tato vždy upřednostněna a stává se vypravitelem pohřbu.
5. Pracovník objednávkové kanceláře pohřební služby převezme od vypravitele pohřbu předložené doklady. Z rodného a oddacího listu zhotoví kopie a originály vrátí vypraviteli pohřbu. Občanský průkaz zemřelého spolu s kopiemi rodného a oddacího listu je předán příslušnému matričnímu úřadu, který následně v zákonem stanovené lhůtě 30 dní vystaví a na adresu vypravitele pohřbu doporučeně zašle Úmrtní list. Karta pojištěnce ZP nebo Vojenská knížka je provozovatelem pohřební služby odevzdána na příslušné instituci.
6. Pracovník objednávkové kanceláře pohřební služby s vypravitelem pohřbu projedná veškeré požadavky a nároky na zajištění smutečního obřadu (způsob pohřbení – kremace/pohřeb, místo a čas smutečního obřadu, výběr rakve, textilního vybavení, hudby, květinových darů, stuh, sestavení smutečního oznámení a jeho tisk, a dalších doplňkových služeb). Vypravitele pohřbu podrobně seznámí s postupem pohřební služby od okamžiku úmrtí po realizaci pohřbení, poskytne všechny informace, tak, aby byli vypraviteli pohřbu srozumitelné. Je povinen počínat si citlivě, hovořit klidně, srozumitelně a projevit patřičnou trpělivost. V případě potřeby informace zopakovat a ujistit se, že vypravitel pohřbu všemu porozuměl.
7. Následně je vypraviteli pohřbu vystavena objednávka pohřebních služeb, která obsahuje veškeré dohodnuté služby, zboží a předběžnou cenu. Po té co se s touto vypravitel pohřbu obeznámí, stvrdí ji svým vlastnoručním podpisem, k němu přidá podpis a razítko pohřební služby zaměstnanec objednávkové kanceláře. Objednávka je vyhotovena vždy ve dvou výtiscích, kdy každá strana obdrží po jednom.
8. Pohřební služba je povinna řídit se stanoveným harmonogramem smutečního rozloučení/pohřbu vyplývajícím z vypravitelem podepsané objednávky. Jakékoliv změny může činit pouze vypravitel pohřbu nebo osoba jím k tomuto zmocněná.
9. V případě nečekaných a nepředvídatelných okolností, které nebyly v době sjednání objednávky známy, které vedou k nutnosti změny ve stanoveném harmonogramu, musí být vypravitel bez zbytečných prodlev, informován. Následně s těmito změnami musí vyslovit souhlas a to nejlépe písemnou formou. Není-li toto možné může být k udělení souhlasu použito i jiné cesty (telefon, sms, email, atp.)
10. Provozovatel pohřební služby je povinen při smutečních obřadech umožnit účast všech blízkých pozůstalých vyjmenovaných v §114 občanského zákoníku.
11. Provozovatel pohřební služby dovolí účast na smutečních obřadech i zástupcům registrovaných církví, náboženských společností nebo jiných osob v souladu s projevenou vůlí zemřelé osoby, pokud se tato osoba během svého života

k obřadu nevyslovila, také v souladu s projevenou vůlí osob uvedených v §114 odst.1 občanského zákoníku.

12. Zásadní roli při rozhodování o způsobu pohřbení, druhu obřadu posledního rozloučení a opatření hrobového místa hraje vůle zemřelé osoby výslovně vyjádřená za jejího života.
13. Povinností provozovatele pohřební služby je dotázat se vypravitele pohřbu, zda rozhoduje o druhu smutečního obřadu, způsobu pohřbu (do země/kremace), hrobu a nakládání s ostatky zemřelého dle předchozího přání zemřelého. Za předpokladu, že jej za svého života vyjádřil.
14. Nebylo-li výslovné rozhodnutí zemřelého za jeho života učiněno a vypravitelem pohřbu je osoba vzdálená, přihlédne provozovatel pohřební služby k rozumně předpokládané vůli zemřelé osoby.
15. Obřady ve smuteční síni umožní provozovatel všem osobám za rovných podmínek.
16. Provozovatel pohřební služby je smluvním partnerem Zdravotních pojišťoven. Převozy zesnulých, u kterých byla indikovány zdravotní pitva jsou účtovány zdravotním pojišťovnám. Vypravitel pohřbu tak hradí pouze km nad rámec převozu zesnulého na a z pitvy.

Článek 16

Provozní doba

1. Obstarání komplexní služby pohřbení a zajištění smutečních obřadů v pracovních dnech a víkendech je uvedeno ve Čl. 1, Kanceláře 1. – 6., tohoto Řádu. Víkendy, svátky a dobu mimo uvedenou pracovní dobu je možno na základě předchozí telefonické domluvy, přizpůsobit požadavku zákazníků.
2. Pohotovostní služba pro převozy lidských pozůstatků je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce na telefonních číslech 777010060, 605206444
3. Provozní dobu obřadních síní určuje jejich provozovatel a je třeba se tímto řídit.
4. Předání lidských pozůstatků ke zpopelnění v krematoriu zabezpečuje provozovatel pohřební služby, zpravidla v den nebo nejbližší pracovní den po smutečním obřadu, s přihlédnutím k provozním možnostem pohřební služby a provozní době příslušného krematoria.
5. Před výkopem hrobu na pohřebišti požádá pohřební služba prokazatelně o souhlas provozovatele pohřebiště a za podmínek stanovených Řádem daného pohřebiště. Je povinen dodržovat pracovní dobu provozovatelem pohřebiště určenou.

Článek 17

Reklamace

1. Je třeba přesně stanovit, jaké služby a v jakém rozsahu jsou požadovány od provozovatele pohřební služby.
2. Takto dohodnutý rozsah služeb je pohřební službou potvrzen a tím za něj přebírá pohřební služba plnou odpovědnost.
3. Od pokynů vypravitele pohřbu se provozovatel pohřební služby může odchýlit, pokud je to nezbytné pro zdárné provedení objednaných služeb, v jeho zájmu a pokud nemůže včas obdržet jeho souhlas. Toto musí být schopen doložit a také doložit, že učinil vše pro to, aby byl vypravitel o případné odchylce od sjednaného harmonogramu, informován.
4. Provozovatel má povinnost provést úpravu a převoz zesnulého osobně.
5. Svěřil-li provedení těchto úkonů jinému subjektu, odpovídá za tyto služby a jejich správné provedení v plném rozsahu tak, jako by je prováděl sám.
6. Na každou samostatně objednanou službu je vyhotovena písemná příkazní smlouva/ objednávka pohřebních služeb s detailním rozpisem sjednaných úkonů, použitého materiálu včetně cen, sloužící, jako podklad pro následnou kontrolu provedení služby, vyúčtování, účetnictví a archivaci, ve lhůtách určených pro daňové doklady.
7. Příkazní smlouva ve formě stejnopisu je předána vypraviteli pohřbu ihned po jejím uzavření.
8. Vždy musí být určeny strany této smlouvy, předmět obstarání, jeho cena, doba, kdy má být obstarání pohřbu uskutečněno a odměna za obstarání.
9. Po uzavření smlouvy je provozovatel pohřební služby povinen vydat písemné potvrzení, viz. bod 6. tohoto článku, ve kterém musí být všechny výše jmenované náležitosti uvedeny. Po realizaci pohřbu nebo smutečního rozloučení, předloží vypraviteli pohřbu vyúčtování.
10. Vypravitel pohřbu má ze zákona o ochraně spotřebitele právní nárok na vlastní kontrolu sjednaného pohřbení nebo jiných sjednaných služeb dle uzavřené smlouvy s provozovatelem pohřební služby.
11. V provozovně pohřební služby musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.
12. Pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů.
13. Materiál a zboží použité při realizaci pohřbení, včetně květinové výzdoby a podobně, má nevratný charakter a ve smyslu občanského zákoníku se jedná o věci zůžitelné, s dobou použití/spotřebování do provedení pohřbení (uložení do hrobu/hrobky nebo zpoplenění v krematoriu) nebo doby pohřbení sjednané ve smlouvě.
14. Jakékoliv reklamace a připomínky na rozsah a kvalitu poskytovaných služeb je vypravitel pohřbu oprávněn uplatnit písemně nebo osobně dle zveřejněného reklamačního řádu provozovatele pohřební služby.

Článek 18

Ochrana osobních údajů

1. Ochrana osobních údajů zemřelých patří v České republice do zvláštních institutů postmortální ochrany podle ustanovení §82 odst. 2 občanského zákoníku.
2. Osobní údaje o zemřelých je možné zveřejnit, pokud jsou tyto údaje nutné k ochraně práv zemřelého podle ustanovení § 82 odst. 2 občanského zákoníku, vyjma případů, které by byly v rozporu s vůlí zemřelého vyslovené za jeho života.
3. Ochrana osobních údajů a zachování důvěrnosti informací o zemřelém a o jeho pohřbu jsou jedním ze základních práv vypravatelů pohřbu.
4. Není tak vyloučeno, že některé informace o zemřelé osobě zahrnují současně i údaje o osobě žijící a dotýkají se tak oprávněných zájmů třetích osob.
5. Veškeré evidenční knihy a dokumenty obsahující osobní údaje žijících osob jsou zabezpečeny před neoprávněným zpracováním, zejména:
 - I. Pohřební knihy
 - II. Listy o prohlídce zemřelých a Umrlčí pasy (tyto, obsahují-li údaj o příčině smrti, pak v zapečetěné obálce)
 - III. Doklady o pohřbení nebo zpopelnění
 - IV. Knihy kontrol
 - V. Knihy jízd
 - VI. Knihy výdeje urn
6. Tyto listiny a evidenční knihy jsou ukládány do uzamykatelných skříní, a to i ve vozidlech.
7. Vedení elektronické evidence s sebou přináší zvýšené riziko jejího zneužití neoprávněnými osobami, proto jsou zabezpečeny spolehlivým systémem ochrany a hesel tak, aby bylo vždy zřejmé, která osoba k těmto informacím měla přístup. Přístupy mají pouze pověření a odpovědní pracovníci provozovatele pohřební služby.
8. Vypravitel pohřbu má právo zakázat vedení evidence o zemřelém a jeho pohřbu v elektronické formě, zejména pokud by se jednalo o vedení této dokumentace ve formě dostupné na dálku. Toto právo vypravitele pohřbu je uvedeno v podmínkách a informacích uvedených v objednávce pohřebních služeb, kterou stvrzuje svým podpisem.
9. Odpovědnost za zpracování osobních údajů, včetně odpovědnosti za jejich zabezpečení nese provozovatel pohřební služby, nikoliv např. dodavatel příslušného informačního systému. V souvislosti s vedením elektronické evidence jsou oprávněným osobám přiděleny individualizované uživatelské účty, které splňují podmínku diverzifikovaných oprávnění přístupu k jednotlivým údajům dle pracovních pozic uživatelů.

10. Ve všech případech je použito přiměřené ochrany pohřební evidence znemožňující její změnu, zničení nebo zneužití.

Článek 19

Ostatní ustanovení

1. Právní vztahy neupravené tímto řádem, vztahující se k provozování pohřební služby, se řídí občanským zákoníkem a zákonem o pohřebnictví.
2. Pokud se písemný styk provádí doručenkou na adresu vypravitele pohřbu, platí fikce doručení uplynutím posledního dne úložní lhůty u pošty.
3. Kontrolu dodržování tohoto Řádu provádí provozovatelem pohřební služby pověřená osoba – Alexander Mencl nebo z pozice kontrolní činnosti instituce či dozorové orgány, kterých se provozování této živnosti týká (Krajská hygienická stanice, Česká obchodní inspekce, Ministerstvo pro místní rozvoj, Magistrát města a jeho příslušný odbor, a další.)
4. Kniha přání a stížností, reklamační řád nebo etický kodex pohřební služby jsou umístěny na viditelném místě ve všech kancelářích provozovatele pohřební služby a na internetových stránkách www.viaultima.cz

Článek 20

Závěrečné ustanovení

Tento Řád nabývá platnosti dnem 1. 9. 2018

Řád je umístěn na viditelném a veřejně dostupném místě, jak je uvedeno výše v Čl. 20

1. 9. 2018

Datum

Podpis a razítko provozovatele pohřební služby

Tento Řád byl schválen Krajskou hygienickou stanicí v Olomouci pod
Č.j.: KHSOC/05943/2019/OC/HOK

a nabyl účinnosti dnem: **7. 3. 2019**

Přílohy: (jsou součástí tištěné verze Řádu v kancelářích provozovatele)

1. Plánek zázemí provozovatele pohřební služby s vyznačením prostor a jejich účelu.
2. Reklamační řád
3. Etický kodex pohřební služby
4. Kolaudační rozhodnutí Obecního úřadu Dolany
5. Fotografie zázemí a vozidel provozovatele
6. Kopie ŽL, koncesí a osvědčení