



## Smrt je součástí života,

### aneb

## jak si vybrat správnou pohřební službu?

### **Když se dozvíme o úmrtí, co máme dělat?**

Nejlépe je napřed se spojit s nejbližší rodinou a dohodnout způsob pohřbu, předpokládaný termín smutečního rozloučení, květiny, parte, posezení rodiny a smutečních hostů po obřadu a tak podobně. Současně je potřeba rozhodnout se pro pohřební službu nebo ústav, který zajistí veškeré požadované služby, včetně odvozu zemřelé osoby a jejího uložení v chladícím boxu do doby konání pohřbu. Zde nesmíme zapomínat na nový Občanský zákoník, podle kterého si zemřelá osoba v poslední vůli mohla rozhodnout o způsobu rozhodnout v poslední vůli o způsobu pohřbu a ostatních náležitostech.

### **Jak máme vybrat pohřební službu nebo ústav?**

Některé rodiny mají léta rodinného zubaře, praktického lékaře, porodníka, instalatéra, faráře, zahradníka, a také pohřebáka, který se stará nejen o zemřelé v rodině, ale také o hřbitovní záležitosti s tím spojené, neboť i to patří k životu. Ten, kdo nemá rodinného „pohřebáka“, si musí vybrat z nabídky na internetu, nebo dát na doporučení přátel a známých, kteří mají s úmrtím svého blízkého již zkušenosti. Většinou je potřeba truchlícímu pomoci s výběrem pohřební služby, neboť může být v jiném psychickém rozpoložení a nemusí být schopen řádné úvahy a zhodnocení. Bude dobře, když ho doprovodíte do pohřební služby a zúčastníte se samotného sjednání pohřbu.

### **Když nemám svého „pohřebáka“, podle čeho mám vybrat pohřební službu nebo ústav?**

Hlavně ne podle doporučení lékaře, který provedl ohledání zemřelé osoby, nebo lékaře v nemocnici, či jiného zdravotnického personálu. Oni mají řádně léčit a ne dohazovat pozůstalé pohřebním službám. Věřte, že to zadarmo rozhodně nedělají! Zvláště si dejte pozor na pohřební služby umístěné v areálech zdravotnických a sociálních zařízení a na pohřebáky „cíhající“ v těchto zařízeních. **Ze zákona o pohřebnictví ČR vyplývá, že v takových prostorách nemohou působit, čímž jasně dochází k porušení zákona.**

Co je důležité také říci, pokud již Vaši blízkou zesnulou osobu odvezla pohřební služba do svého chladícího boxu, **neznamená to**, že musíte u ní sjednat kompletní pohřební služby.

Nebyvá výjimkou, že lékař, který provedl ohledání zemřelé osoby, nebo lékař v nemocnici, či jiného zdravotního personálu, navrhne nějakou pohřební službu. Na takové doporučení by se člověk neměl příliš ohlížet. Věřte, že to zadarmo rozhodně nedělají! Jejich úkolem je léčit a ne zprostředkovávat zakázky pohřebním službám.

### **Mějte na paměti, že výběr pohřební služby je čistě na Vás!**

### **Pomůckou pro výběr pohřební služby mohou být níže uvedené informace:**

Provozování pohřební služby je koncesovanou živností, která je, kromě obecně platných právních norem, regulována zejména zákonem č. 256/2001 Sb. o pohřebnictví ČR (ve znění

pozdějších změn a doplňků). Naše republika přijala i Evropskou normu pohřebnictví EN 15017:2005:E, jako metodickou pomůcku pro pohřební služby a kontrolní orgány, které mají právo dohlížet na pohřební služby a ústavy v České republice.

**Úkolem a cílem této evropské normy je zejména:**

- zajištění nejvyšší možné kvality v oblasti provozování pohřebních služeb, včetně náležité úcty k zesnulým a pozůstalým, při plném akceptování souvisejících platných právních norem a dalších předpisů
- pro zákazníky pak zprůhlednění rozsahu poskytovaných služeb, potřebného vybavení souvisejícího s pohřbíváním a samozřejmě i základní cenová pravidla
- další rámcová doporučení, která berou náležitě v úvahu různá ustanovení národních pohřebních zákonů a tradice etických, kulturních a náboženských pohřebních obřadů, jakož i hygienické podmínky a podmínky životního prostředí
- stanovuje odpovídající služby, jakož i informační požadavky, které musí pohřební ředitel splňovat
- popisuje profil profesních kvalifikací a další vzdělávací školení vedoucích pohřebních ústavů a dalšího pohřebního personálu.

**Tato evropská norma se zakládá na následujících etických zásadách:**

- etický a profesionální vztah k rodinám pozůstalých
- upřímná úcta vůči náboženskému přesvědčení a zvykům rodin zesnulých
- právo osoby (osob), které zařizují pohřeb, zvolit pohřební ústav a rovněž právo rozhodnout se mezi pohřbením do země nebo kremací
- právo rodin na informace o celkových očekávaných nákladech za pohřeb
- zajištění naprosté diskrétnosti za všech okolností, pouze s výjimkou ze zákonných důvodů
- čestnost, spolehlivost a profesionální přístup zaměstnanců pohřebního ústavu ke svým povinnostem
- přísné dodržování všech příslušných profesních národních i mezinárodních zákonů, pravidel a směrnic
- objektivní, upřímná a citlivá publicita
- neustálé úsilí přivést profesní znalosti v oblasti pohřebních služeb na vyšší úroveň
- profesionální přístup ve vztazích ke kolegům, ať již v rámci státu, či zahraničním

Celou technickou normu si můžete přečíst nebo vytisknout na stránkách naší Asociace pohřebních služeb v ČR ([www.aspscr.cz](http://www.aspscr.cz), sekce veřejnost /legislativa/ Evropská norma pohřebnictví).

**Doporučujeme podmínit výběr pohřební služby či ústavu dotazy:**

- Jestli mají nepřetržitou službu k odvozu zemřelých - pokud ne, hledejte jinde
- Jestli mají vlastní chladicí boxy na ukládání zemřelých do doby pohřbu a nikoliv pouze v nájmu
- Jestli účtují poplatek za uložení zemřelé osoby v chladicím boxu do doby pohřbení a v jaké výši nebo zdarma
- Jestli provádí tzv. vyšší hygienické zaopatření zesnulé osoby, protože tento „nadstandard“ svědčí nejen o profesionálním přístupu, ale i o rozsahu a současně kvalitě poskytovaných služeb
- Jestli Vám vytisknou parte přímo při sjednání pohřbu, je to rovněž důkaz profesionálního přístupu a snaha co nejvíce vyjít vstříc zákazníkovi v jeho těžké chvíli

- Jestli zprostředkovávají i vystavení úmrtního listu na Matričním úřadě, objednavatel pohřbu tak nemusí běhat nikde po úřadech, čímž šetří svůj čas
- Jestli zajišťují smuteční květinovou vazbu, a to, pokud možno, již při objednání pohřbu
- Jestli zajišťují kopání hrobů a služeb s tímto spojených, jako je úklid květin po obřadu, otevírání hrobek a jejich čištění, atp., čímž rovněž šetří čas a další práci zákazníka,
- Jestli zprostředkovávají přítomnost faráře (farní úřad místně příslušný kostelu) nebo obřadního řečníka

***V kanceláři pohřební služby si všimněte především:***

- Jestli není „vybydlená“ (opotřebovanost), nepořádek, vyšlapané a neudržované podlahové krytiny, zastaralé a opotřebované zařízení, prach, kouření, atp.), což svědčí nejen o neprofesionalitě, ale i o neúctě této pohřební služby k zákazníkovi
- Jestli mají čisté pohřební auto (nahleďte nejen do nákladového prostoru), neboť i tato skutečnost svědčí o úctě (nebo neúctě) k zemřelému na jeho poslední cestě
- Jestli zaměstnanci, nebo ten, kdo s Vámi jedná, je slušně a vhodně ustrojen - v obleku, či v uniformě, čistý a upravený a ve střízlivém stavu
- Jestli ten, kdo s Vámi jedná, tak činí s náležitou úctou a porozuměním a snaží se Vám vhodným způsobem vyjít vstříc a účinně pomoci ve Vaší těžké chvíli
- Jestli ten kdo s Vámi jedná, se nejprve zajímá o Vaše peníze (?!), v tomto případě, ve vlastním zájmu, ukončete jednání a vyhledejte jinou, kvalitní pohřební službu

***Není to trochu moc informací ke zjišťování v případě, že nám někdo zemřel?***

*Rozhodně není. Jestliže očekáváte do rodiny příchod potomka, jistě máte již dopředu vybraný kočárek, obleček, porodnici, faráře na křest dítěte a připadá Vám to úplně normální a odpovědné. Když zemřel můj dědeček, v šatníku mezi kravatami měl papír s obálkou s penězi na pohřeb a body, co je třeba zařídit. Dle jeho přání se konal pohřeb v Krematoriu Strašnice, a jelikož byl rybář, přál si rozptýlit popel do Lužnice, kterou miloval.*

*Jak se říká: „Stará odchází a mladí přichází“. Záleží na každém z nás, jak k tomu přistoupíme. Každá slušná pohřební služba, vedená dle evropské normy pohřebnictví, má svého pohřebního poradce, který poskytne korektní nabídku služeb včetně úplné ceny a další pohřební a hřbitovní informace, včetně telefonního čísla, pro případ potřeby. Je to okamžik, kdy si můžete v klidu a bez stresu vybrat pohřební službu, které budete ochotni svěřit svého drahého zesnulého, až nadejde chvíle nejsmutnější.*

***Může Asociace pohřebních služeb v ČR doporučovat zákazníkům své členy nebo i jiné pohřební služby?***

*Nemůže.*

***Proč nemůže Asociace doporučit pohřební službu?***

*Asociace pohřebních služeb v ČR je přísně profesní sdružení pohřebních služeb a ústavů, právnických a fyzických osob, které mají vztah k odborné problematice. Nejsme masová organizace a ani nejsme kontrolní orgán. Radíme a odborně posuzujeme v souladu se zákonem o pohřebnictví ČR a Evropskou pohřební normou jako metodickou pomůckou. Z výše uvedeného plyne, že rozhodnutí o výběru pohřební služby či ústavu, je výhradně na*

odpovědnosti a uvážení objednavatele pohřbu. Nutno však konstatovat, že pokud se objednavatel pohřbu bude řídit naším výše uvedeným doporučením, budou poskytnuté pohřební a hřbitovní služby natolik kvalitní, že i s odstupem času u něj setrvá přesvědčení, že poslední služba, kterou vykonal pro drahého zesnulého, byla na úrovni a podle jeho nejlepšího vědomí a svědomí.

### **Na co si dát pozor?**

Objednavatel pohřbu musí zásadně obdržet:

- Smlouvu nebo faktur, ručně psaná může být podezřelá, a s ní i celá pohřební služba nebo ústav! Ať už pohřební služba či ústav vypadají sebevíc profesionálně, může být na místě důvodné podezření z možných daňových úniků, nebo jiné protiprávní činnosti. Pak by pro Vás mohly, a to i po čase, nastat nepříjemnosti při možném trestním řízení, spojené s vysvětlováním na policii a před soudem. Jinými slovy: I nízká cena sjednaných služeb může být podezřelá, neboť může nasvědčovat o nekalých praktikách některých pohřebních služeb a ústavů. Například, že v drahé rakvi, kterou s nejlepšími úmysly svému zesnulému zakoupíte, již v minulosti leželo několik nebožtíků, protože tato drahá rakev byla opakovaně prodávaná předchozím zákazníkům a před kremací vždy vyměněna za rakev papírovou. Nebo Vaše květinové dary byly, případně budou, použity také opakovaně, a samozřejmě i opakovaně prodány jinému zákazníkovi, a podobně. Všechny tyto skutečnosti mohou být příčinou nebývale nízkých cen poskytovaných služeb.
- Vždy požadujte při sjednání pohřbu strojově písemné vyhotovení smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb, neboť bez ní budete těžko uplatňovat případnou reklamaci. V této písemné smlouvě vždy musí být uvedeno datum, čas a místo pohřbu a také i ostatní náležitosti, které každá smlouva musí obsahovat.
- Dále vždy požadujte položkovou fakturu, kterou opět budete potřebovat pro případné uplatnění reklamace. V této, opět kromě všech služeb, které byly Vámi objednány, musí být uveden také druh a typ rakve, čalounění, případně další upřesňující údaje o položkách, které jste zaplatili, včetně jejich jednotlivých cen.
- Nedílnou součástí dokumentace o sjednání pohřbu je i příjmový pokladní doklad o Vámi předané finanční hotovosti. Pokud jej neobdržíte, nebo Vám jej odmítnou vydat, zrušte objednávku a obraťte se přímo na Českou obchodní inspekci, která je věcně příslušná k projednání těchto protiprávních skutků.
- Taktéž i doklad na předané oblečení a případně další osobní věci určené zesnulé osobě, vždy požadujte ihned při předání.
- Rychlost a kvalita zhotovení smutečního oznámení – parte, včetně dodání smutečních obálek, je také vizitkou každé pohřební služby, (bude-li objednavatel chtít). Dobrá pohřební služba Vám nabídne k nahlédnutí svůj vzorník parte, včetně atypických možností jeho zpracování a verze v elektronické podobě. Vytištěná parte, i se smutečními obálkami, si pak již odnášíte rovnou od sjednávání pohřbu.

### **Při pohřbu je pak na místě kontrola následujícího:**

- Zda se skutečně jedná o rakev, která byla při sjednání pohřbu objednaná a zda tato již nebyla dříve použita. To poznáte zejména podle toho, zda na jejím víku nejsou stopy po sešíváče, není poškrábaná, odřená či jinak znečištěná
- Zda se uvnitř rakve nachází objednané čalounění

- Oblečení a upravení zesnulé osoby a její identifikace
- Smutečních květinových darů, jejich počet, čerstvost a kvalita
- Počtu objednaných stuh a textů na nich, zda odpovídají tomu, co bylo rodinou objednáno.

#### **V krematoriu je vhodná:**

- Kontrola typu zakoupené rakve
- Kontrola zakoupeného čalounění a jeho stavu
- Kontrola oblečení a úpravy zesnulé osoby
- Identifikace zesnulé osoby.

#### **Není to trochu moc kontrol?**

Pohřeb rozhodně není levná záležitost a pohřební služba či ústav je posledním garantem poctivosti a kvality pohřebních služeb. Pohřební službu a její činnost po pohřbu nikdo již nekontroluje. Jak se říká: „důvěřuj, ale prověřuj“. Cílem je, aby zákazník měl pocit jistoty a spokojenosti, možná bude mít již svého „pohřebáka“ a pohřební služba dobrou reklamu. V opačném případě taková pohřební služba dříve nebo později skončí. Nicméně kontrola je jen věcí zákazníka.

#### **Co dělat nebo kam se obrátit v případě problému na pohřbu?**

Záleží na tom, o jaký problém se jedná. Jde-li například o záměnu zesnulé osoby, je nutné přivolat Policii České republiky k zadokumentování, odpovědnou osobu pohřební služby, u které byl pohřeb objednan, k zjištění příčiny záměny. Většinou se však jedná o pochybení zdravotnického personálu a nikoliv pohřební služby. V ostatních případech je nejlépe obrátit se na Českou obchodní inspekci - místně příslušnou, více na:

**ČOI – kontrolní orgán, Telefon: +420 296 366 360, Fax: +420 296 366 236**  
**Web: <http://www.coi.cz>**

#### **Co říci závěrem?**

Již ve starém Římě měli stanovena pevná pravidla při pohřebních obřadech (pietas), která byla jednak projevem úcty k tradicím, ale zejména způsobem důstojného rozloučení s blízkými osobami, které ukončily svůj život na tomto světě. Tato úcta je vlastní každému lidskému společenství v kulturních zemích. Lze konstatovat, že v novodobé společnosti jsou lidská práva obvykle spojována se životem člověka, neboť málokdo si v běžném životě připouští myšlenku, že jeho pobyt na tomto světě bude také jednou u konce. Závěrem je nutno zdůraznit, že tato problematika, ač si to mnozí z nás nepřipouští, se jednoho dne zcela určitě dotkne každého z nás, a to buď přímo, nebo zprostředkovaně. Proto je v zájmu každého, aby vše, co je spojené s důstojným odchodem člověka z tohoto světa, bylo na odpovídající úrovni. Stále totiž platí, že úroveň kultury a vzdělanosti národa se pozná i podle toho, jak se umí postarat o své zemřelé.

**Poradna pro pozůstalé a mediátor:**  
Asociace pohřebních služeb v ČR  
Telefon: +420 777 200 794  
Mail: [info@aspscr.cz](mailto:info@aspscr.cz), [www.aspscr.cz](http://www.aspscr.cz)