

1. [Úvodní stránka](#)
2. [Články](#)
3. [Infomateriály](#)
4. [Ostatní](#)

Pohřby a pohřební služby



Publikováno v časopise [11/2019](#)

I když nejde o veselé téma, je potřeba přijímat smrt jako neoddělitelnou součást života. U příležitosti listopadové Památky zesnulých jsme vyzpovídali dlouholetého ředitele Pohřebního ústavu hlavního města Prahy Julia Mlčocha. V čele instituce stál sedmadvacet let, a i když letos v červnu odešel do důchodu, v ústavu pomáhá jako poradce i nyní. Povídali jsme si s ním o trendech v pohřbívání, reklamaci pohřbů nebo o náročnosti práce zaměstnanců, kteří pracují se zesnulými.

Přestože smrt blízké osoby provázejí velké emoce, k výběru pohřební služby by pozůstalí měli přistupovat zcela racionálně. Právě na emoce a zastřený úsudek totiž sázejí některé pohřební společnosti, které nabízejí své služby přímo v areálech nemocnic nebo v zařízeních sociálních služeb. A to i přesto, že to zákon o pohřebnictví zakazuje. Provozovatelé takových pohřebních služeb totiž často doufají, že pozůstalí ve stresu spojeném se smrtí blízkého zvolí první nabídku, na kterou narazí. A často se tak skutečně stává.

Právě vnucování té které pohřební služby přímo v nemocnici či jiném zařízení, kde umírá asi 70 až 80 procent Čechů, považuje za problém i Julius Mlčoch z Pohřebního ústavu hlavního města Prahy. V rozhovoru pro dTest podkrývá i další palčivé otázky spojené s umíráním a ukládáním ostatků. Jednou z nich je například uložení urny nikoliv na hřbitově, ale doma. Zákon sice tento krok umožňuje, problém ale nastává, když s ním souhlasí jen někteří pozůstalí.

V pohřebnictví se pohybujete už téměř třicet let. Jak se během té doby proměnily pohřební „trendy“?

V pohřebnictví se od roku 1989 změnilo mnohé. Před sametovou revolucí byl malý sortiment pohřebního zboží. Rakve byly buď hnědé, nebo černé, ale tvarově byly všechny stejné. Parte se z důvodu hlídání tiskovin mohla tisknout jen v určených tiskárnách, kam si pozůstalý musel dojet třeba přes půl Prahy. S květinovými dary k obřadům to bylo podobné. Dnes je vše rozsáhlejší. V nabídkách rakví je velký výběr,

Patero užitečných informací a rad

- Nejste povinni objednat pohřeb u stejné společnosti, která převzala tělo zemřelého.
- Rozhodně nepřijímejte vizitky ve zdravotnických zařízeních nebo zařízeních sociálních služeb. Nabízet tam pohřební služby je neetické a firmy tak činí v rozporu se zákonem.
- Nenechte si vnutit žádnou službu navíc, jste-li si jisti, že se bez ní obejmete. Fakturu si pak nechte rozepsat podle jednotlivých položek, a jakmile najdete nějakou chybu, okamžitě služby na místě reklamujte.
- Jako vypravitel pohřbu musíte dostat písemné potvrzení o převzetí objednávky na vypravení pohřbu. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu a termín jejího plnění. Vždy si zkontrolujte, zda potvrzení obsahuje cenu včetně DPH a zda odpovídá tomu, na čem jste se dohodli.
- Pokud se dostanete s pohřebním ústavem do sporu, neváhejte se obrátit na oddělení ADR České obchodní inspekce, aby vám bezplatně pomohlo.

samozřejmě v různých cenových úrovních. Parte již vypracuje a vytiskne každá pohřební služba rovnou při objednání pohřbu. Květinové dary zajistí pohřební služba s dodáním k obřadu a po celý rok je v nabídce velký výběr květin díky dovozu ze zahraničí. Také činnosti nabízené pohřebními službami jsou prováděny velice kvalitně. Takže se dá říct, že došlo k zásadním změnám.

Jak se změnilo chování a požadavky zákazníků, tedy pozůstalých, srovnáme-li současnost a rok 1992, kdy jste v pohřebnictví začali?

Požadavky pozůstalých pochopitelně reagují na nabídky pohřebních služeb a lidé objednávají k pohřbům z nabízeného sortimentu to, co je pro ně cenově dostupné. Trochu nás mrzí někdy zbytečné vynechání posledního rozloučení v obřadní síni nebo v kostele. To ale přináší uspěchaná doba s nedostatkem času na jiné situace, než je zaměstnání a plnění jiných úkolů.

Někteří pozůstalí se rozhodnou, že po kremaci neuloží urnu na hřbitov, ale nechají si ji doma. Jak na tento krok nahlížíte?

Uložit si urnu doma naše zákony umožňují. Problém nastává v okamžiku, kdy je na to v přibuzenstvu různý názor. Pak je možné řešit vzniklou situaci s pomocí ustanovení §92 Občanského zákoníku (pozn. redakce: §92 říká, že lidské tělo je pod právní ochranou i po smrti člověka a naložit s lidskými pozůstatky a s lidskými ostatky způsobem pro zemřelého nedůstojným se zakazuje. Dále praví, že nejsou-li lidské ostatky uloženy na veřejném pohřebišti, má na jejich vydání právo osoba, kterou člověk před svou smrtí výslovně určil; jinak postupně jeho manžel, dítě nebo rodič, a není-li žádný z nich nebo odmítnou-li ostatky převzít, převezme je jeho dědic.). Málokdy to ale pomůže. Osobně si myslím, že není problém mít urnu doma, ale je nutné, aby k ní měli přístup i ostatní členové rodiny. Protože to někdy přináší komplikace, je vhodnější umístění na veřejném pohřebišti.

Svátek Všech svatých a Památka zesnulých

Tyto dva svátky mají sice podobný základ a navíc se slaví ve dvou po sobě následujících dnech, přesto ale nejde o totéž.

Svátek Všech svatých připadá na 1. listopad a najdete jej pouze v liturgickém kalendáři. Svátek vychází ze zasvěcení římského (původně pohanského) chrámu Pantheonu Panně Marii a všem svatým mučedníkům. K tomu došlo v roce 609. Křesťané v tento den oslavují všechny svaté – nejen ty nežijící a oficiálně uznané, ale i všechny žijící osoby, které jsou spojeny s Kristem.

Druhý listopad je v běžných kalendářích označen jako Památka zesnulých a lidově jej nazýváme Dušičky. Tento den je věnován vzpomínkám na všechny lidi, kteří odešli z tohoto světa, i když třeba nebyli za života „svatí“ ani vzdáleně. Hřbitovy a kolumbária se na Dušičky rozzáří světly svíček a květinovou výzdobou. Tradice zapalovat v tento den svíčku pochází zřejmě z dob starých Keltů i Slovanů, kteří věřili, že oheň očisťuje a světlo pomáhá chránit před zlými a potměšilými duchy.

Podle dostupných informací umírá v Česku kolem 70–80 procent lidí v nemocnicích. Přimo v nich nebo v jejich okolí pozůstalí často dostávají letáčky s kontaktem na konkrétní pohřební službu. Pod návalem emocí, žalu a stresu pak mnozí takových nabídek využijí. Setkal jste se s podobnou praxí?

Ano, je to pravda. K převážné části úmrtí dochází ve zdravotnických zařízeních nebo ústavech sociálních služeb. I když zákon o pohřebnictví nabízení pohřebních služeb v těchto zařízeních zakazuje, praxe je taková, jak ji popisujete.

Jak vůbec probíhá proces pohřbu – od převozu zesnulého, přes případnou kremaci až po uložení do hrobu?

Pokud jde o to, jak probíhá proces pohřbení v Pohřebním ústavu hlavního města Prahy, je to dáno přáními objednavatele pohřbení. Do naší kanceláře, kde se projednává vše, co s pohřbem souvisí, se dostaví vypravitel pohřbení (osoba uvedená na faktuře za pohřeb, pozn. red.) a je s ním projednáno vše potřebné. Tedy výběr druhu pohřbení, zda bude pohřeb kremační nebo do hrobu. Od toho se odvíjí výběr rakve a dalších s tím spojených úkonů. Zajistíme převoz zesnulého do našich úložných prostor, jeho oblečení, úpravu a uložení do rakve; pokud si vypravitel pohřbení přeje tuto činnost provést sám, poskytneme mu odbornou pomoc. Zajistíme výrobu květinových darů podle jeho přání a také dodání květinových darů k obřadu. Naše pracovnice sestaví podle jeho přání text na parte a vytiskne ho v požadovaném množství. Rovněž vystaví doklad o objednaných službách s uvedením konečné ceny. Všechny tyto doklady i s dalším poučením, co je po pohřbu nutné vykonat, jako odhlášení důchodu, inkasa a podobně, vloží do obalu a předá vypraviteli pohřbení.

Kolik procent pozůstalých volí v současnosti klasický pohřeb a kolik kremaci?

V současné době není nikde statisticky podchyceno, jaký je poměr kremačních pohřbů proti pohřbům do hrobu. Je to také rozdílné podle krajových zvyklostí nebo vzdálenosti krematoria. V Praze je asi 95 % pohřbů kremačních a 5 % pohřbů do hrobu nebo hrobky. Republikově je asi 80 % pohřbů kremačních.

Jak jste na tom se zaměstnanci, kteří přímo pracují se zesnulými? Potýkáte se podobně jako mnoho jiných zaměstnavatelů s nedostatkem personálu?

Pohřební ústav hlavního města Prahy má nízkou fluktuaci pracovníků. Snažíme se kádr pracovníků udržet, protože pracovat v pohřebnictví je náročné jak na psychiku, tak u některých profesí i na fyzickou zátěž.

Jakou kvalifikaci potřebuje zaměstnanec, který přímo pracuje se zesnulými?

Pracovník, který pracuje se zesnulými, musí zvládat především manipulaci se zesnulým, jeho oblékání, úpravu a kontrolu všech zákonem předepsaných činností. Musí tedy mít v první řadě dobrou fyzickou a psychickou kondici. Není to práce lehká nebo jednoduchá, ale máme vcelku stabilizovaný tým pracovníků.

Setkal jste se někdy s reklamací pohřbu? Pokud ano, z jakého důvodu?

V předaných dokladech je i reklamační řád, kde je stanoveno, jak postupovat v případě podání reklamace. Musím konstatovat, že máme tak tři, čtyři reklamace ročně. Většinou se jedná o drobné závady, třeba na rakvi nebo květinovém daru. Všechny tyto reklamace okamžitě řešíme.

Zařizování pohřbu

Úmrtí blízké osoby je velmi náročná a stresující situace, která navíc vyžaduje vyřízení řady administrativních úkonů. Připomeňte si s námi důležité úkony, jež je nutné provést mezi smrtí a pohřbem.

- Pokud dojde k úmrtí vašeho blízkého doma, nejprve zavolejte na tísňovou linku 112, která na místo vyšle lékaře, jenž posléze buď nařídí pitvu, nebo stanoví pohřeb bez ní. Povinnost oznámit úmrtí má každý, kdo mrtvého našel, nebo se o úmrtí dozvěděl. Je-li nařízena pitva, lékař povolá pohřební službu k převozu zemřelého sám (za takový převoz pozůstalí nic neplatí). Pokud lékař pitvu nenařídí, pohřební službu musejí zavolat pozůstalí.
- Dejte pozor na 96hodinovou lhůtu nutnou od oznámení úmrtí do sjednání pohřbu. Po této lhůtě zajišťuje vše obec na náklady pozůstalých.
- Zemře-li váš blízký ve zdravotnickém zařízení či zařízení sociálních služeb, nejčastěji je do doby, než si jeho ostatky vyzvedne pozůstalými zvolená pohřební služba, uloženy ve speciálním prostoru právě v tomto zařízení. Ostatky zemřelého mohou být v zdravotnickém zařízení či zařízení sociálních služeb bezplatně uloženy 48 hodin od doby úmrtí. Je-li nařízena pitva, pak jde o 48 hodin od jejího konce.
- Pohřební službu vybírejte sami, nemusíte „sedat na lep“ těm, které nabízejí (a někdy až vnucují) své služby ve zdravotnických zařízeních či zařízeních sociálních služeb. I když výběr pohřební služby zpravidla doprovází stres, smutek a další negativní emoce související se ztrátou blízké osoby, je vhodné jej nepodcenit. Ideální je vybírat pohřební službu podle jejího hodnocení, webových stránek či internetových diskuzí. Nebojte se oslovit více služeb a poptat se na to, co vás zajímá. Dobrá pohřební služba by měla být schopna a ochotna odpovědět na všechny vaše dotazy a vyjít vám vstříc s případnými speciálními přáními (pokud jsou v rámci možností splnitelná).
- Pokud zemřelý za svého života vyjádřil přání, jakým způsobem si přeje být pohřben, měli by jej pozůstalí respektovat. Jestliže zesnulý takové přání nevyjádřil, o pohřbu rozhodne jeho manžel či manželka. Pokud jej/ji zemřelý neměl, o pohřbu rozhodnou jeho děti, případně rodiče, sourozenci či další příbuzní.
- K zařízení pohřbu je zapotřebí občanský průkaz, rodný a oddací list zemřelého. Dále pak občanský průkaz osoby, která pohřeb zařizuje, fotografie na parte a oblečení pro zesnulého do rakve.
- Vypravitel pohřbu (pozůstalý) může sám bezplatně upravit tělo zemřelého a uložit je do rakve ve zvláštní místnosti k tomu určené. Pozůstalí mohou doprovázet zesnulého až do zavezení rakve do kremační pece. Mohou vstoupit do všech prostor pohřební služby i do všech prostor krematoria.
- V rámci předběžné opatrnosti je vhodné si nechat všechny výdaje za jednotlivé položky spojené s pohřbem rozepsat na fakturu. Pokud objevíte nějaké nesrovnalosti, můžete služby hned reklamovat.