

# Evropská norma pohřebnictví EN 15017:2005:E

ICS 03. 080 30 ČSN

EN 15017

76 2001

Květen 2006

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

Překlad z anglické verze

Tato evropská norma byla schválena CEN 29. srpna 2005.

Členové CEN vázání dodržovat interní směrnice CEN/CENELEC, které stanovují podmínky, za kterých se této evropské normě uděluje statut národní normy bez další obměny. Aktuální seznamy a bibliografické odkazy týkající se těchto národních norem mohou být získány na základě žádosti od Ústředního sekretariátu nebo od jakéhokoliv člena CEN.

Tento návrh evropské normy existuje ve třech úředních verzích (anglické, francouzské a německé). Verze v jakémkoliv jiném jazyce, která vznikne formou překladu v rámci odpovědnosti členů CEN do jejich vlastního jazyka a která bude ohlášena do Ústředního sekretariátu, má tentýž statut jako oficiální verze.

Členové CEN představují státní normalizační orgány v Rakousku, Belgii, na Kypru, v České republice, Dánsku, Estonsku, Finsku, Francii, Německu, Řecku, Maďarsku, na Islandu, v Irsku, Itálii, Lotyšsku, Litevsku, Lucembursku, na Maltě, v Nizozemsku, Norsku, Polsku, Portugalsku, na Slovensku, ve Slovinsku, Španělsku, Švédsku, Švýcarsku a ve Velké Británii.

Vydala v říjnu 2005

CEN, Evropská komise pro normalizaci

Centrum managementu: rue de Stassart, 36 B-1050 Brusel

Evidenční číslo: EN 15017:2005:E

## Předmluva

Tuto evropskou normu (EN 15017:2005) s názvem "Pohřební služby" připravila technická komise CEN/TC BT/TF 139, jejíž sekretariát zastává DIN.

Této evropské normě bude dán status národní normy buď publikováním identického textu nebo doložkou nejpozději do dubna 2006 a neslučitelné národní normy budou zrušeny nejpozději do dubna 2006.

Podle interních směrnic CEN/CENELEC jsou vázány zavést tuto evropskou normu národní normalizační organizace následujících zemí: v Rakousku, Belgii, na Kypru, v České republice, Dánsku, Estonsku, Finsku, Francii, Německu, Řecku, Maďarsku, na Islandu, v Irsku, Itálii, Lotyšsku, Litevsku, Lucembursku, na Maltě, v Nizozemsku, Norsku, Polsku, Portugalsku, na Slovensku, ve Slovinsku, Španělsku, Švédsku, Švýcarsku a ve Velké Británii.

## Úvod

Tato evropská norma:

- zajišťuje kvalitu v oblasti pohřebních služeb včetně nejvyšší možné úcty k zesnulým a pozůstalým s respektem pro platné místní předpisy;
- má za cíl zprůhlednit pro zákazníky služby a vybavení související s pohřbíváním a základní cenová pravidla;
- obsahuje 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 zákonných požadavků;
- 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 zahraničím.

## Rozsah

Tato evropská norma stanovuje požadavky na poskytování pohřebních služeb.

Tato evropská norma se nevztahuje na technické požadavky souvisejících produktů. Tato evropská norma rovněž nezahrnuje požadavky na ochranu zdraví a bezpečnosti práce.

## Termíny a definice

Pro účely aplikace této evropské normy platí následující definice pojmů:

### Péče o pozůstalé

Souhrnný termín pokrývající nabídku služeb, které mají pozůstalým pomoci vypořádat se ztrátou, jak z materiálního, tak i z psychologického hlediska.

## **Pohřeb**

Pohřbení lidských pozůstatků

## **Obřadní síň**

Speciální prostory pro konání smutečních obřadů

## **Kolumbárium**

Prostor, kde lze v nice uložit urnu s popelem zesnulých

## **Konzultace**

Stanovení přání klienta, návrhy týkající se produktů a služeb, které budou poskytnuty a jejich ceny

## **Konzultace předběžných ujednání pohřbů**

Vypracování individuálního návrhu dodávek a služeb budoucího pohřbu, včetně jeho financování

## **Pohřební průvod (kondukt)**

Průvod lidí, kteří jdou nebo jedou jako doprovod pohřbu

## **Aplikace kosmetických přípravků**

Povrchní úpravy, zakrývání a zdůraznění přirozených rysů zesnulého

## **Kremace**

Celá procedura zpopelnění zesnulého

## **Kremační služba**

Jakákoliv služba vztahující se ke kremačnímu procesu

## **Krematorium**

Budova vybavená zařízením výhradně pro účely zpopelnění lidských tělesných pozůstatků, včetně veškerého vedlejšího nebo doplňkového zařízení a s prostory pro veřejnost, které umožňují důstojné poslední rozloučení

POZNÁMKA Taková budova je často vybavena místností, kde je zesnulý vystaven, a případně také chladicím zařízením.

## **Balzamování/ Thanatopraxe**

Proces umožňující dočasnou konzervaci zesnulého

## **Uložení do rakve**

Umístění zesnulého do rakve/ozdobné rakve

## **Exhumace**

Vyjmutí lidských ostatků v jakékoliv formě z místa, kde jsou pohřbeny

## **Závěrečné vyúčtování**

Porovnání vyfakturované částky a částek obdržných ve formě pohřebních přídavků a pojistných dávek a výpočet aktivního nebo pasivního zůstatku

### **Pohřební ředitel**

Kvalifikovaná osoba zodpovědná za poskytování pohřebních služeb

## **Pohřební personál**

Osoby pracující v pohřebních službách mající náležitá školení a s náležitými dovednostmi k plnění všeobecných a specifických požadavků, které vyplývají z daných úkonů

### **Hrobník**

Osoba s náležitými schopnostmi potřebnými pro bezpečné vykopání a zasypání hrobů a která též může být kompetentní k nakládání s rakví a lidskými ostatky v souvislosti s exhumací

### **Kopání hrobu**

Manuální nebo mechanické otevření, znovuotevření, příprava a/nebo uzavření hrobu, hrobky nebo mauzolea, včetně pomníků a obložení

### **Hygienický materiál používaný při manipulaci se zesnulým**

Materiály a nástroje, které na základě svých dezinfekčních a ochranných účinků neutralizují potenciální zdravotní rizika u osob, které přicházejí do styku se zesnulým

POZNÁMKA Informace o používaném hygienickém materiálu jsou sdělovány všem členům personálu prostřednictvím manuálu Zdravotních a bezpečnostních postupů.

### **Identifikační místnost**

Místnost, ve které probíhá kontrola a ověření identity zesnulých osob

### **Prvotní péče o zesnulého**

Opatření pro krátkodobé ošetření zesnulého na místě úmrtí a příprava na převoz

### **Fakturace**

Výkaz produktů a služeb, ať již vlastních či poskytnutých třetí stranou, a jejich cen, včetně daně z přidané hodnoty, pokud je aplikovatelná, jakož i poplatků a výplat, které mají být uhrazeny, společně s platebními podmínkami

### **Márnice**

Zvláštní prostory vhodné pro dočasné uložení zesnulých osob

### **Úmrtní oznámení**

Návrh a publikace oznámení o úmrtí a smutečních oznámení, jakož i jiných oznámení v textové nebo elektronické podobě

### **Obřadník**

Osoba, která řídí pohřební obřad

### **Nosiči rakve**

Osoby fyzicky dostatečně schopné k nesení rakve během ceremoniálu nebo provádění pohřbu

### **Období klidu - tlecí doba**

Minimální časové období, po jehož uplynutí lze hrob znovu použít

## **Předběžné ujednání o pohřbu**

Smluvní dojednání, ve kterém zákazník stanovuje detailní organizaci budoucího pohřbu

## **Úvodní poradenství pro předběžné ujednání pohřbu**

Informace o účelu a formě předběžného ujednání pohřbu

## **Úvodní informace**

Informace o nejružnějších typech pohřbů, o procedurách, které jsou součástí pohřbu, a o financování pohřbu.

## **Příprava zesnulého**

Opatření k přípravě zesnulého v souladu s požadavky

**POZNÁMKA** Tato služba rovněž zahrnuje doplňkové služby, jako je omytí, dezinfekce, svlékání a oblečení. Dočasné hygienické ošetření (thanatopraktické ošetření, balzamování) nebo opatření ke konzervaci zesnulého nejsou zahrnuty.

## **Přípravná místnost**

Místo speciálně vybavené pro přípravu a uložení zesnulého do rakve

## **Vystavení**

Příprava rakve a zacházení se zesnulým prostřednictvím osob pro takový úkol řádně kvalifikovaných a fyzicky schopných předtím, než probíhá rozloučení příbuzných se zesnulým

## **Kvalifikovaná osoba**

Kvalifikovaná osoba je v souladu s definicí této normy osoba, která má osobní způsobilost, získala uznávanou formu školení a získala nezbytnou odbornou zkušenost k provádění pohřebních služeb, a to v úplném rozsahu

## **Znovu pohřbení**

Přesun lidských ostatků z jednoho místa pohřbení na druhé

## **Rekonstrukční ošetření**

Opatření k navrácení vzhledu traumatizovaného zesnulého do podoby přibližující se stavu zaživa

## **Rozptyl / vsyp**

Manuální nebo mechanická distribuce zpopelněných lidských ostatků do země, nebo nad zemí či mořem

## **Předložení kalkulace**

Výkaz produktů, poplatků a služeb a jejich vypočtené ceny, včetně, pokud je aplikovatelná, daně z přidané hodnoty

## **Dočasné konzervační ošetření**

Opatření k omezení procesu rozkladu

## **Převoz**

Odvoz- zesulé osoby z jednoho místa do druhého před pohřbením

## **Přeprava**

Jakýkoliv vnitrostátní nebo mezinárodní přesun zesnulého vozem, vlakem, lodí nebo letadlem, s výjimkou zpopelněných lidských ostatků, který je nutný v období mezi dobou úmrtí a dobou konečné dispozice se zesnulým.

## **Pohřbení urny**

Uložení urny do hrobu v zemi, do moře nebo umístění urny do kolumbária

## **Místnost pro vystavení zesnulého**

Vhodná místnost, ve které mohou pozůstalí spatřit zesnulého

# **Požadavky**

## **Pohřební personál**

Management zajistí pravidelné školení pohřebního personálu. Pohřební personál musí disponovat dovednostmi a zkušenostmi nezbytnými pro zacházení se zesnulými osobami a pro jednání s pozůstalými. Jeden člen pohřebního personálu by měl fungovat jako dozor. Pohřební personál se musí vždy chovat ohleduplným způsobem.

Pohřební personál musí být řádně vyškolen, musí mít pro tuto práci vhodné schopnosti a je povinen dodržovat náležitě zvyklosti formálního odívání. Pohřební personál musí prokazovat patřičný respekt vůči sociálním, náboženským a kulturním přesvědčením zesnulého a klienta.

Pokud je to možné, školení by mělo být ukončeno získáním diplomu nebo by znalosti personálu měly být zkoušeny oprávněnou organizací.

## **Vyřizování stížností**

Vedení a/nebo profesní organizace musí mít zpracován postup vyřizování stížností zákazníků, který musí být k dispozici v místě jednání se zákazníkem

## **Monitorovací systém**

Je doporučeno mít systém monitorování kvality poskytovaných služeb

## **Péče o zesulé a hygienická opatření**

### **Péče o zesulé**

#### *Všeobecně*

Péče o zesulé, poskytnutá zaměstnanci pohřebního ústavu, musí být prováděna v souladu s následujícími postupy

Pokud je to požadováno, musí být konkrétním osobám, např. příbuzným či dalším pozůstalým, umožněno asistovat při péči o zesulého, ale musí být informováni o tom, zda je to vhodné nebo je to nedoporučené.

### ***Povinnosti vedení organizace***

Vedení organizace musí zajistit naplnění všech zákonných požadavků předtím, než budou podniknuty další kroky.

### ***Praktické postupy***

Primární péče zahrnuje:

- vysvlečení,
- odstranění a sepsání osobních věcí;
- zajištění odstranění všech obvazů, kanyl a lékařských implantátů;
- omytí a povrchovou dezinfekci zesnulého (pokud to okolnosti dovolují);
- uzavření tělesných otvorů, uvolnění posmrtné ztuhlosti v maximální možné míře;
- oholení (pokud je to vhodné);
- odstranění umělého chrupu;
- zavření očí a úst;
- česání a úpravu účesu.

Při provádění těchto činností by měla být zesnulá osoba vhodně zakryta.

Implantáty, které mohou být nebezpečné pro zaměstnance nebo zařízení krematoria, musejí být odstraněny oprávněnými a kvalifikovanými osobami.

POZNÁMKA před odstraněním kardiostimulátoru je třeba provést jeho deaktivaci.

Zesnulého je možné po přiměřenou dobu přechovávat doma, pokud si to klient přeje a okolnosti to dovolují.

### ***Oblékání zesnulého***

Se zesnulým je třeba zacházet s náležitou péčí a úctou. Ještě před tím, než je zesnulý oblečen, musí být zajištěno dodržování všech zákonných požadavků týkajících se oděvu. Je třeba dbát na to, aby nedošlo ke znečištění oděvu tělesnými tekutinami.

### ***Uložení zesnulého do rakve***

Při ukládání zesnulého do rakve musí zaměstnanci pohřebního ústavu postupovat v souladu s následujícím postupem. Pokud je to požadováno, musí být oprávněným osobám, např. příbuzným nebo ostatním pozůstalým, umožněno asistovat při tomto procesu, ale musí být informováni o tom, zda je to vhodné nebo je to nedoporučené

Zpravidla platí, že pokud není k dispozici žádné zvedací zařízení, je třeba zesnulého náležitě podepřít (nejméně dvěma osobami) v oblasti okolo hlavy a ramen, pánve a v oblasti nohou, zvednout ho a obezřetně umístit do rakve. Dle možnosti by měl být zesnulý položen do rakve rovně. Je třeba dbát na správnou pozici hlavy na polštáři. Pokrývka, je-li poskytnuta, musí být rozprostřena přes zesnulého tak, aby ho zakrývala od hrudi až k chodidlům. Ruce se umístí podle přání klienta.

### ***Balzamování/Thanatopraxe***

## *Metodika*

Balzamování/Thanatopraxe se provádí pomocí tlakového arteriálního injektování vhodných konzervačních materiálů (např. balzamovací tekutiny) do arteriálního systému nebo v případě uskutečnění pitvy do rozřezaných artérií. Je nutno dosáhnout úplné saturace tkání konzervačním roztokem. Odtok se provádí prostřednictvím žilního systému nebo pravé srdeční síně. V případě uskutečnění pitvy se odtok realizuje přes nařezané žíly a následně se tekutina odstraní z tělních dutin. Tento proces je doplněn vysátím tělních dutin s cílem odstranit tělesné a jiné tekutiny. Dále následuje injektáž konzervační chemikálie do výše uvedených oblastí za účelem ošetření tkání, na které nepůsobila prvotní injektáž. Musí být použity takové konzervační materiály, které nezpůsobí nepatřičné změny zbarvení nebo dehydrataci.

## *Vzdělávání*

### Kvalifikace

Kurzy balzamování nebo Thanatopraxe musí obsahovat studium teorie a získání praktických znalostí v souladu s národně uznávaným učebním plánem.

### Teoretické zkoušky

Od studentů se vyžaduje, aby úspěšně prošli v teoretické zkoušce před tím, než postoupí k praktické zkoušce.

### Praktické zkušenosti

Praktické znalosti musí zahrnovat školení vztahující se na všechny nožné situace, včetně případů bez pitvy a případů s pitvou.

### Zkoušení

Přezkoušení kandidátů provede nezávislý sbor zkoušejících a úspěšným kandidátům pak udělí diplom.

### Uznání kvalifikace

Balzamování/Thanatopraxi smí vykonávat výhradně jen řádně kvalifikované osoby, které úspěšně dokončily vyžadované školení a pokud možno mají uznanou kvalifikaci nebo státní diplom v zemích, kde je tento udělován.

**POZNÁMKA** Uznávaným diplomem se rozumí takový diplom, který schválily státní úřady nebo plně uznávané národní pohřební organizace. Vnitropodnikové kvalifikace, které neprošly zcela nezávislým přezkoumáním nebo hodnocením, nejsou přijatelné.

### Souhlas s balzamováním/Thanatopraxí

Proces balzamování/thanatopraxe lze provádět pouze po splnění všech právních požadavků a se souhlasem klienta.

### Zařízení

Pokud je to možné, je lépe provádět balzamování/thanatopraxi v místnosti zvlášť upravené pro tyto účely, jak se uvádí v 3. 6. 1. 1. 5 a balzamování/thanatopraxe by měla zahrnovat přípravu tělesných ostatků v souladu s 3. 4. 3. 1.



### Rekonstrukční ošetření

Jakékoliv rekonstrukční ošetření podléhá zvláštní objednávce a/nebo schválení zákazníka.

Znetvořené tělesné ostatky se ošetří vhodnou procedurou balzamování/thanatopraxe a oddělené části těla, pokud je to vhodné, se připevní k tělu, zatímco chybějící části těla budou v maximální možné míře zrekonstruovány. Pokud tento postup není možný, musí být příslušná část těla zakryta.

### Kosmetická aplikace

Cílem aplikace kosmetických přípravků a materiálů je snaha obnovit přirozenou barvu a vzhled viditelných částí zesnulého.

Jakoukoliv kosmetickou aplikaci je třeba předem odsouhlasit s klientem.

Kosmetická aplikace se může skládat například z:

- úpravy účesu;
- manikúry;
- ošetření pokožky
- make-upu.

Pokud je to vhodné, klientům by mělo být umožněno asistovat při provádění těchto procedur.

## **Převoz a přeprava**

Převoz zesnulého se podle situace uskuteční za užití k tomu určených nosítek, vhodného obalu nebo rakve.

### **Přeprava zesnulých**

#### *Všeobecně*

Přepravu zesnulého lze realizovat po zemi, moři nebo vzduchem. Přepravu po zemi lze provádět po silnici či železnici.

Před přepravou je nutné vzít v úvahu následující kritéria:

- čas úmrtí;
- trvání přepravy/cesty;
- způsob přepravy.

Pro přepravu těla bez ohledu na období, které uplynulo mezi úmrtím a odvozem těla, se vztahují následující požadavky:

- užití hermeticky utěsněného obalu je povinné, pokud došlo k úmrtí následkem nakažlivé choroby, např.
- pravých neštovic nebo podobné choroby,
- cholery,
- antraxu,
- o hemoragické virové horečky.

Pokud neexistuje žádný specifický hygienický požadavek, není třeba k přepravě zesnulého do 48 hodin od úmrtí žádný hermeticky uzavřený kontejner, balzamování nebo chlazení.

POZNÁMKA 1 Doporučujeme zjistit si všechny zákonné úpravy cílových zemí, které by měly přednost před touto evropskou normou.

POZNÁMKA 2 Příklad propustky naleznete v Příloze č. A. 1

### **Podmínky vyžadované pro mezinárodní přepravu**

Podmínky vyžadované pro dálkovou mezinárodní přepravu mimo Evropu jsou:

- hermeticky uzavřený kontejner;
- balzamování/thanatopraktické ošetření
- chlazení

V případě chlazení nesmí teplota uvnitř kontejneru při přepravě za žádných okolností přesáhnout

### **Podmínky vyžadované pro vnitrostátní/Evropskou přepravu (po uložení zesnulého do rakve)**

Podmínky vyžadované pro národní přepravu a přepravu uvnitř Evropy jsou:

- zesnulá osoba musí být přepravována v rakvi/ozdobné rakvi;
- vnitřní výstelka a/nebo vnější pokrývka rakve musejí splňovat potřebné sanitární požadavky.

### ***Přeprava zpopelněných ostatků***

Při přepravě zpopelněných tělesných ostatků, ať již poštou, kurýrem nebo jakýmkoliv jiným způsobem, musejí být tyto ostatky bezpečně uloženy ve vhodném kontejneru uzpůsobeném pro daný účel, na kterém je jasně vyznačen jeho obsah, a musí být doprovázen všemi nezbytnými statutárními dokumenty, které jsou vyžadovány ve výchozí a cílové zemi.

### ***Prostředky přepravy zesnulých***

Tvar, barva a vzhled přepravního prostředku musí korespondovat s jejich účelem a celkově vyjadřovat úctu k zesnulému.

Přepravní prostředek užitý pro přepravu zesnulých osob musí být k tomuto účelu speciálně vybaven. Pohřební vůz za běžných okolností převáží pouze jednu rakev.

### ***Vybavení pro přepravu zesnulých osob***

Povaha vybavení určeného pro přepravu zesnulých osob musí být taková, aby byla zajištěna bezpečná a důstojná přeprava. To vše s ohledem na nevyhnutelnou manuální manipulaci s nákladem a minimalizaci fyzického namáhání personálu. Vybavení používané pro přepravu zesnulých osob musí být pravidelně kontrolováno z hlediska jeho funkčnosti a z hlediska čistoty před a po použití.

### ***Personál pro přepravu zesnulých osob***

Personál přepravy musí být fyzicky a psychologicky zdatný pro tuto úlohu a řádně instruovaný o manuální přepravě zesnulých osob. Personál přepravy musí být seznámen s pravidly správného a bezpečného zacházení s vybavením využívaným pro přepravu zesnulých osob. Tento personál musí být schopen provádět manuální přepravu takovým způsobem, aby v průběhu přepravy byla bezpečně zabezpečena jak rakev, tak i zesnulá osoba.

K uctivému a důstojnému zacházení ze strany pracovníků zajišťujících převoz zesnulých napomáhá zejména příručka vhodných manipulačních postupů.

### ***Organizace přepravy***

Veškerá přeprava musí být vykonána důstojným způsobem.

Pro přepravu zesnulých osob v rámci státních hranic příslušné země je nutno na požádání předložit příslušné dokumenty. Pro přepravu přes státní hranice musí být zesnulý přepravován společně s náležitými dokumenty.

Pokud to situace nebo nařízení vyžadují, je třeba v případě dopravy přes hranice nejprve předložit příslušné doklady dané ambasádě nebo konzulátu k certifikaci.

### ***Převoz zesulé osoby nařízené státními orgány***

V případech převozu zesulé osoby, který je nařízen z moci úřadů, např. převoz iniciovaný policií, koronerem nebo městským úřadem atd., musí být zaměstnanci fyzicky i psychologicky zdatní k vykonání opatření spojených s prvotní péčí o zesulého a to i za obtížných podmínek. Tato opatření jsou prováděna s náležitým zřetelem na soudní vyšetřování a s ohledem na veškeré hygienické, sanitární i etické požadavky. Je nezbytné zachovat naprostou diskrétnost. Poskytovatelé služeb se zdrží jakéhokoliv nabízení svých služeb. Po přepravě zesulého do márnice, k tomuto účelu speciálně určené, je před vydáním souhlasu ze strany kompetentního orgánu, zakázáno na mrtvé osobě provádět jakékoliv zákroky. Osobní majetek, který nebyl odstraněn státními orgány, musí být sepsán.

Poskytovatel speciálních přepravních služeb musí být kdykoliv k dispozici. Rychlý odvoz mrtvé osoby musí být poskytovatelem takových služeb garantován v každou denní i noční hodinu.

## **Vybavení pohřebního ústavu**

### **Pohřební zařízení**

Pohřební zařízení může v sobě kombinovat jednoúčelové nebo víceúčelové použití, podle konkrétního úkolu:

- a. přípravné prostory:
  - - prostory pro vyložení;
    - identifikační místnost;

- chladírna;
  - místnost pro přípravu a / nebo balzamování;
- a. veřejné prostory:
- - recepce;
    - jednací místnosti;
    - sanitární zařízení (např. toalety);
    - místnost/hala pro vystavení;
    - obřadní síň;
- a. zařízení pro zaměstnance
- b. administrativní zařízení

## **Přípravné prostory**

### ***Všeobecně***

Místnosti musejí být zabezpečené před vstupem neoprávněných osob a před vniknutím zvířecích škůdců/hmyzu.

### ***Prostory pro vyložení***

Oblast pro vyložení musí být diskrétní prostor, ve kterém se zesnulý přejímá do zařízení. Prostor by měl být vybaven odpovídajícím zařízením pro mytí rukou. Podlaha musí být nepropustná a snadno omyvatelná. V podlaze musí být kanalizační odtok.

### ***Identifikační místnost***

Identifikační místnost, tam kde přichází v úvahu, musí být přístupná a uzpůsobená vhodným způsobem pro návštěvy veřejnosti.

### ***Chladírna***

Chladicí zařízení musí být vybaveno systémem, který zajistí konstantní teplotu v rozmezí vyšší než 0 °C a nižší než 5 °C. Prostory a zařízení musí být snadno omyvatelné a jeho design nesmí působit traumatizujícím dojmem. Chladírna musí být vyhrazena pouze pro uložení lidských pozůstatků. Kromě toho může být vyžadováno i hluboko mrazicí zařízení.

### ***Místnost pro přípravu a/nebo balzamování***

Tyto místnosti musí být odděleny od ostatních prostor.

Riziko infekce je nezbytné minimalizovat, nebo mu zcela zabránit, prostřednictvím stavebních a hygienických opatření. Je nutno zamezit proniknutí zvířecích škůdců/hmyzu a v případě potřeby učinit opatření k jejich hubení.

Je třeba zajistit vhodné pracovní zařízení, např. mycí nebo balzamovací stůl. Podlaha a zdi musí být nepropustné a snadno omyvatelné. Musí zde být odtok kanalizace, nádoby na sběr

odpadu a adekvátní osvětlení a ventilace. Odtokové otvory kanalizace v podlaze, musí být vybaveny lapači nečistot. Povrch nábytku a vybavení musí být snadno omyvatelný a dezinfikovatelný.

Místnosti pro přípravu a/nebo balzamování lze používat pouze pro účely hygienického ošetření a k prezentačním účelům.

Musí být k dispozici prostředky pro první pomoc.

## **Veřejné prostory**

### ***Projednávací místnosti***

V prostorách pohřebního ústavu či mimo něj musí být zajištěna vhodná místnost pro účely dojednání pohřbu v důvěrném a soukromém prostředí.

### ***Sanitární zařízení***

Musí být zajištěno sanitární zařízení (např. toalety).

### ***Místnost pro vystavení***

Místnost pro vystavení zesnulého je prostor, kde lze v soukromí zesnulého vidět po tom, kdy bylo provedeno ošetření zesnulého dle přání klienta.

Je třeba dodržovat přísné hygienické podmínky. Zařízení místností musí svým designem odpovídat zamýšlenému použití místností. Pro pozůstalé musí být zajištěn adekvátní počet míst k sezení.

Místnosti pro vystavení by měly být vybaveny ventilací a/nebo klimatizací a měly by být zvukotěsné.

Je vhodné zajistit také komunikační prostředky se zaměstnanci pohřebního ústavu.

### ***Obřadní síň***

Obřadní síň může být k dispozici.

### ***Zařízení pro zaměstnance***

Musí být zajištěno adekvátní zařízení pro zaměstnance, např. umývárny a toalety, kuchyně, místnost pro odpočinek a šatny.

### ***Administrativní zařízení***

Administrativní prostory musí být k dispozici.

## **Pohřeb**

### ***Převoz zesnulého***

Pohřební ústav musí vést záznam o každém převozu zesnulých osob.

### ***Vystavení zesnulého***

Stav zesnulého, rakev/ozdobná rakev a místnost pro vystavení musejí být před každým vystavením zkontrolovány podle následujícího seznamu:

- poloha zesnulého;
- účes;
- vnitřní prostor rakve/ozdobné rakve;
- osobní předměty umístěné v rakvi;
- nátěr rakve/ozdobné rakve;
- opravy, jsou-li třeba (např. V případě poškození při přepravě);
- příprava místnosti pro vystavení (např. svíčky, světla a květiny);
- kondolenční kniha;
- dostupnost papírových kapesníků.

### ***Pohřební obřad***

Pohřební obřad může být organizován následovně:

- umístění rakve před začátkem obřadu;
- usazení truchlících;
- domluva s osobou, která vede obřad;
- organizační přípravy (např. květiny, svíčky, hudba, dekorace, tištěné předměty, vlaječky, kondolenční kniha a kondolenční stolek).

### ***Pohřební průvod/ kondukt***

Pohřební průvod organizuje pohřební ředitel v souladu s protokolem a podle dohody s klientem.

### ***Uložení zesnulého do země (obřad u hrobu)***

Obřad posledního rozloučení u hrobu organizuje pohřební ředitel podle protokolu a podle dohody s klientem.

**POZNÁMKA** Obřad posledního rozloučení může zahrnovat např.:

- kontrolu bezpečnosti hrobu (v případě potřeby zajištění zábradlí pro průvod);
- kontrolu potřebného zařízení;
- rozestavení truchlících (příbuzných, čestných hostů);
- o spouštění rakve do hrobu na dohodnutý signál nebo podle dohody (manuálně nebo prostřednictvím spouštěcího zařízení);
- určení pořadí jednotlivých mluvčích posledního rozloučení;
- určení pořadí, v jakém jsou spuštěny vlajky, v případě potřeby
- pomoc příbuzným v průběhu obřadu posledního rozloučení;
- předávání květin;
- vystavení květin;
- opatření pro vhození hrstky hlíny nebo okvětních lístků;

- poskytnutí svěcené vody;
- dohodu o rozestavení u hrobu a o trase průvodu (příchod a odchod truchlících);
- systém pro ozvučení (audio);
- sběr kondolenčních knih a vyjádření upřímné soustrasti.

### **Pohřeb do země (kromě zpopelněných tělesných ostatků)**

#### ***Existující hrobové místo***

V případě existujícího hrobového místa je třeba zvážit následující záležitosti:

- registrovaný vlastník, právo na pohřbení (období trvání vlastnictví, nástupce);
- počet povolených pohřbení;
- číslo a záznam o předchozích pohřbeních;
- pomník;
- zachování kosterních tělesných ostatků;
- práce, které mají být vykonány před pohřbem.

#### ***Nový hrob***

V případě nového hrobu je třeba zvážit následující záležitosti:

- typ hrobu (např. individuální hrob, společný hrob, hrobka, mauzoleum);
- zajištění výběru umístění hrobu;
- lokace;
- registrovaný vlastník, právo na pohřbení.

#### ***Otevření a uzavření hrobu***

Tuto aktivitu mohou provádět pouze osoby, které jsou náležitě kvalifikovány a dostatečně fyzicky zdatné pro tento úkol.

Doporučuje se absolvování příslušného kurzu.

#### ***Dekorace hrobu***

Podle situace lze k dekoraci hrobu použít následující předměty:

- výstelka hrobu; obložení
- travnaté rohože, plachty, borové nebo jedlové větve k zakrytí vykopaného materiálu;
- stromy a/nebo květinové stojany pro dekorativní účely;
- náboženské symboly;
- svícný;
- věnce, kytice a jiné aranžované květiny.

Po uzavření hrobu lze, je-li to vhodné, na místě zanechat dočasné vyvýšení půdy. Věnce, kytice a květiny vystavené na místě hrobu se uspořádají podle tradic a přání rodiny. Okolí hrobu a okolní hroby musejí být očištěné.

#### **Exhumace**

## ***Všeobecně***

Před exhumací je třeba zvážit následující záležitosti:

- povolení k exhumaci;
- registrovaný vlastník, právo na pohřbení (období trvání vlastnictví, nástupce);
- počet a záznam o předchozích pohřbeních;
- pomník;
- zachování kosterních tělesných ostatků;
- jméno (jména) zesnulého (zesnulých);
- původní datum (data) pohřbu (pohřbů).

### ***Exhumace provedená na žádost státních orgánů***

V případě exhumace prováděné na žádost státních orgánů je třeba řídit se instrukcemi týkajícími se provedení exhumace.

### ***Exhumace prováděná na žádost příbuzných***

V případě exhumace prováděné jménem příbuzných mohou být tělesné ostatky zesnulého vyzvednuty ze země s rakví nebo bez rakve; za předpokladu získání příslušného povolení úřadů. První varianta je možná pouze za předpokladu, že stav rakve umožňuje vyjmutí z hrobu.

POZNÁMKA k dodržování sanitárních směrnic může být nutné umístit tělesné ostatky zesnulého do nové, přenosné, vodě odolné rakve nebo jiného vhodného kontejneru.

### ***Pohřbení zesnulého do moře***

Možnost pohřbení do moře podléhá národní legislativě.

## **Kremace**

Je třeba ověřit, že rakev a její vnitřní výstelka jsou vhodné ke kremaci. Implantáty, které by mohly být nebezpečné pro zaměstnance nebo zařízení krematoria musí být vyjmuty oprávněnou a kvalifikovanou osobou.

Veškeré kremace musejí být prováděny jednotlivě, aby nedošlo ke smíšení popela.

V krematoriu mohou být zpopelněny výhradně lidské tělesné ostatky.

Je právem jednotlivce rozhodnout o konečném způsobu, jak bude naloženo s jeho popelem.

Je třeba provést vhodná opatření k zajištění adekvátní identifikace zesnulého od příjmu zesnulého, přes proces kremace až ke konečnému naložení s popelem.

Zbytkové produkty po kremaci nesmějí být užívány k žádným komerčním účelům.

Všichni zaměstnanci podílející se na provádění kremace musejí být kompetentní k úkonům, které provádějí, a vlastnit náležitou kvalifikaci.



POZNÁMKA Pro kremační servis viz odkaz na Etický kodex Mezinárodní kremační federace (ICF).

### ***Naložení s popelem***

Pokud to povoluje národní legislativa, lze s popelem naložit následujícími způsoby:

- pohřeb do země;
- pohřeb do moře;
- kolumbárium;
- mauzoleum;
- rozptýlení;
- v držení u rodiny

Urny musí být opatřeny popiskem s identitou zesnulého.

POZNÁMKA v případě pohřbu do moře mohou být urny pohřbeny individuálně nebo společně. Je třeba ověřit, zda je urna takového typu, který je schválen pro pohřeb do moře (biologicky rozložitelná). Certifikát o pohřbu do moře musí být doručen klientovi nebo se podle situace provede záznam do lodního deníku.

### **Poradenská služba**

#### ***Pohřební ředitel***

Odpovědností pohřebního ředitele je zajistit, že všechny právní požadavky týkající se zesnulého jsou splněny, např. že bylo vystaveno lékařské potvrzení o příčině smrti.

Pohřební ředitel je povinen podat klientovi komplexní a správné informace a zároveň přitom patřičně zohlednit finanční možnosti osoby, která žádá o radu.

Pohřební ředitel musí za každých okolností vystupovat s náležitým taktem a soucitem a mít na mysli emocionální situaci klienta.

Pohřební ředitel by měl odpovídajícím způsobem pečovat o svůj vzhled musí mít schopnost se jasně a pohotově vyjadřovat.

Poradenská služba, konzultace a ujednání o organizaci pohřbů musí být konány výhradně v odpovídajících kancelářích pohřebních společností, nebo i na jiném místě, pokud je to výslovně žádáno klientem, s přísným vyloučením míst ve veřejných i soukromých zdravotnických zařízeních, márnících a identifikačních místnostech.

#### ***Úvodní poradenství a informace***

Předběžná konzultace slouží k definici přání budoucího klienta, který o radu žádá. Je třeba projednat veškeré právní záležitosti vznikající v souvislosti s pohřbem, např.:

- osobu (osoby), která (které) je (jsou) oprávněna (oprávněny) provádět veškerá potřebná ujednání pohřbu;
- typ pohřbu;

- osobu, která podepíše žádost o kremaci, je-li třeba;
- pokrytí nákladů na pohřeb;
- časový rozvrh pohřbu;
- koupě hrobu a práv na hrob, je-li třeba.

Klienti musí být informováni o příslušných možnostech provedení pohřbu s náležitým zvážením náboženských či jiných přesvědčení zesnulého.

Klienti musí být informováni o příslušných možnostech účasti na zařizování pohřbu.

### ***Služby a ceny***

Rozsah služeb a produktů poskytovaných pohřebním ředitelem, jinými podniky a/nebo státními úřady musí být písemně uveden.

Musí být předán kompletní odhad ceny v písemné podobě.

### **Konzultační a poradenské služby pro pohřební obřady**

#### ***Všeobecně***

Klient musí být informován, že existuje několik možností provedení pohřbu.

Tyto možnosti mohou zahrnovat různé typy pohřbů (pohřbení do země, kremace), jakož i uvedení nejrůznějších možností, jak naložit s tělesnými pozůstatky, včetně neoznačeného/anonymního pohřbu, pohřbu do země, nebo rozptylu / vsypu popele do země/na zem nebo do moře a možností pohřbení v zahraničí.

Ověření nezbytných podmínek, které vyžaduje zákon či zvyk

Zejména je třeba ověřit:

- že klient je oprávněný provádět ujednání pohřbu;
- vztah klienta k zesnulému;
- zda byly uspokojivě splněny právní a lékařské formality;
- že na lékařském potvrzení o smrti nebo jiném odpovídajícím dokumentu byla vyplněna příčina smrti a/nebo zda takové potvrzení či dokument obsahují údaj o známé infekční/nakažlivé chorobě nebo chorobě podléhající ohlašovací povinnosti;
- zda je v případě potřeby nutné stanovit jakékoli zvláštní požadavky a preventivní opatření, týkající se např. skladování, zacházení, balzamování, ukládání do rakve, přepravy, pohřbu nebo kremace zesnulého.

#### ***Poradenství a ujednání s klienty***

Při konzultaci s klientem (klienty) musí pohřební ředitel zjistit a uvážit přání zesnulého, pokud taková přání měl, a přání příbuzných nebo jejich zástupců, týkající se detailů pohřbu. Pohřební ředitel nabídne příslušné služby pro požadovaný typ pohřbu a náležitě vše vysvětlí. Podrobnosti a jednotlivé aspekty pohřbu je třeba projednat. Patří sem např. zmínka o výběru náboženského nebo světského obřadu, kontakt mezi klientem a duchovním/knězem, ujednání dat a potvrzení případných potřeb přepravy.

Pro konzultace s klientem (klienty) musí být nabídnuto náležité zařízení. Musí být zajištěna důvěrnost informací. Je třeba se vyhnout jakémukoliv vyrušení ze strany třetích osob. Musí být projednána a odsouhlasena odhadovaná cena a platební podmínky. V případě, že se po uzavření původní dohody vyskytnou podstatné cenové změny, musí s nimi být klient okamžitě obeznámen. V případech takových cenových změn, by měl klient získati radu, jaké jsou možnosti vyřízení a řešení těchto cenových změn.

Klient by měl být informován o všech hygienických opatřeních, která musí být dodržována, včetně chlazení, dočasné konzervace a/nebo balzamace/thanatopraxe.

### **Poradenství o typech pohřbů**

Klienty je třeba informovat o příslušných podrobnostech ohledně různých typů pohřbů, např.:

- a. pohřeb do země:
  - možné hřbitovy;
  - typy hrobů;
  - podmínky vlastnictví;
  - období klidu / tlecí doba;
  - počet pohřbení;
  - nárok k určitým typům hrobů;
  - rozsah požadované údržby pro různé typy hrobů;
  - možnosti vztyčení pomníků a památníků;
- b. kremace:
  - možná krematoria;
  - oprávnění ke kremaci;
  - typy uren;
  - typy hrobů;
  - podmínky vlastnictví;
  - období klidu;
  - počet pohřbení;
  - oprávnění k určitým typům hrobů;
  - rozsah údržby potřebné pro různé typy hrobů;
  - možnost vztyčení pomníků nebo památníků;
  - oprávnění k určitým typům hrobů
  - možnosti pohřbení/rozptýlení popela;
  - možnost rozdělení popela.

### ***Předložení cenové kalkulace***

Cenová kalkulace v písemné podobě by měla být co nejpodrobnější a nejpřesnější, měla by specifikovat veškeré požadované produkty a služby a závazně udávat výpočet ceny, včetně daně z přidané hodnoty, je-li aplikovatelná.

U služeb, které budou poskytovány prostřednictvím subdodavatelů a státních orgánů, které jsou v zájmu klienta (klientů) smluvně zajištěny vedoucím pohřebního ústavu, musí být specifikovány ceny a poplatky (s možností výhrady). Sazby a poplatky se udávají podle platného ceníku. Potvrzení objednávky musí podepsat pohřební ředitel a klient (klienti).

V cenové kalkulaci musí být specifikováno minimálně:

- profesní honorář (honoráře);
- rakev/ozdobná rakev podle výběru;
- urna podle výběru;
- uložení do rakve;
- požadavky na přepravu.

a je-li poskytováno:

- oděv pro zesnulého;
- užití zařízení pohřebního ústavu;
- hygienické ošetření/balzamování.

Náklady by měly být rozepsány podle jednotlivých položek.

Ceník produktů a služeb musí být veřejně a viditelně vystaven v kanceláři pohřebního ředitele, aby byl vždy k dispozici klientům. Nabízené položky, jako jsou rakve a oděv pro zesnulého mohou být vystaveny v předváděcí místnosti nebo v katalogu.

### ***Vyplnění formalit***

Pohřební ředitel musí ověřit, že následující formality byly úspěšně splněny, tam kde přichází v úvahu:

- všechna potřebná osvědčení jsou na místě;
- byla sjednána data a časy s příslušnými úřady;
- byly najaty všechny třetí strany, jako duchovní, hudebníci, fotograf;
- zákonné příspěvky a pojištění a penzijní příspěvky;
- v případě mezinárodní přepravy: žádost o mezinárodní laissez-passer (propustku) pro zesnulého; žádosti na příslušných konzulátech a předložení potřebných dokumentů a splnění požadavků přepravce;
- přijetí zálohy za související poplatky.

### **Požadavky na publikování, smuteční oznámení a poděkování**

#### ***Parte***

Klienty je třeba informovat o nejrůznějších možnostech. Nejvhodnější forma oznámení bude vybrána dle dohody s klienty.

Pohřební ředitel může pomáhat klientům při návrhu textu a s návrhem úpravy a při provádění nezbytných opatření pro oznámení.

Je třeba zmínit se o různých cenách různých médií. Možnosti, které mohou nabídnout jednotlivá média, je třeba vysvětlit.

#### ***Tištěné a elektronické materiály***

Podle požadavků je třeba zařídit výrobu a doručení tištěných oznámení nebo jiných podobných materiálů. Ještě předtím je třeba klienta seznámit s možnostmi užití fotografií zesnulého, veřejných oznámení a vyjádření poděkování za obdržené kondolence. Je třeba

pečlivě dbát na to, aby oznámení byla doručena příslušným adresátům včas. Je třeba zařídit a vyrobit pozvánky, např. Na smuteční hostinu. Klient obdrží korekturní výtisk jakékoliv vyrobené tiskoviny ke schválení.

### ***Organizace pohřebního obřadu***

Jakékoliv poradenství ze strany pohřebního ředitele musí respektovat přesvědčení a přání zesnulého a zvyky náboženských nebo světských obřadů.

Podle možností je při výběru obřadní síně třeba vzít v úvahu:

- počet míst, která jsou k dispozici pro očekávaný počet hostů;
- zařízení a vybavení pro osoby ze zvláštními potřebami, které se obřadu zúčastní;
- adekvátní zařízení pro živou a reprodukovanou hudbu;
- prostor pro smuteční květinovou výzdobu;
- stolky s kondolenčními knihami;
- náležitá dekorace;
- technické vybavení;
- osvětlení.

Doporučení týkající se sledu událostí v rámci obřadu a koordinace obřadu od začátku až do konce musí obsahovat, je-li to vhodné:

- pohřební procesí do a z obřadní síně;
- o poskytnutí fotografií zesnulého, polštáře nebo stojánku pro řády a vyznamenání, kondolenční knihy;
- poslední cestu k místu uložení do hrobu;
- poslední sbohem u hrobu nebo v krematoriu;
- dekorace okolí hrobu a zakrytí vykopané půdy rohožemi nebo přírodní zelení;
- o předměty a potřebné technické vybavení pro poslední rozloučení, např. spouštěcí zařízení, květiny, půdu.

### **Pohřební obřad vedený duchovním nebo světským obřadníkem/vykonavatelem (vykonavatel) pohřbu**

Posloupnost událostí v rámci pohřebního obřadu je třeba projednat s příslušným obřadníkem (obřadníky). Musí být dohodnuta posloupnost obřadu a časový rozvrh. Pokud bude vystupovat několik řečníků, je třeba předem určit jejich pořadí.

Zasedací pořádek je třeba vytvořit podle pravidel protokolu, tradice a zvyků.

V případě nutnosti a možnosti je třeba zvážit následující skutečnosti: Zajistit a předem zkontrolovat systém ozvučení prostor. Je třeba projednat případnou přítomnost čestné stráže a vlajkonošů. Mělo by se určit, zda a kde si klienti přejí přivítat účastníky obřadu. Je třeba se klientů zeptat, zda si přejí získat zvukovou nahrávku nebo videonahrávku proslovů a/nebo obřadu. Druh a rozsah mediální přítomnosti, budou-li média přítomna, je třeba projednat a odsouhlasit s klientem (klienty).

### **Hudba**

Je třeba se dotázat klientů, jaký druh hudby si přejí zahrát. Je nutné projednat jejich přání a rovněž dohodnout posloupnost hudebních skladeb s příslušnými stranami. Měli by být najati požadovaní muzikanti a zpěváci. V případě živé hudby je nutno pro hudebníky zajistit místa k sezení. Bude-li to nutné, budou zajištěny listy s notami. Potřebné ozvučení by mělo být instalováno a měla by být prošetřena povinnost platit autorský honorář.

### **Poradenské služby po pohřebním obřadu a doplňkové služby**

V závislosti na požadavcích klienta je třeba dojednat následující záležitosti:

- cateringové služby pro pohřební hostinu;
- informování hřbitovního zahradníka;
- převoz návštěvníků obřadu z místa pohřbu na místo hostiny;
- poskytnutí ubytování pro návštěvníky;
- kameníka pro stavbu pomníku;
- o sebrání a předání kondolenčních knih, kondolencí, dopisů s upřímnou soustrastí a podobných memorabilií;
- zajištění dalšího nakládání s urnou po skončení pohřbu.

Pohřební ředitel, je-li to požadováno, informuje klienty, kde mohou získat nezávislou právní poradu ohledně pozůstalosti zesnulého, vyplacení pozůstalosti a výplaty důchodového zabezpečení. Na vyžádání může pohřební ředitel nabídnout i informace o poradenských službách pro pozůstalé, jakož i o dalších doplňkových službách.

### **Fakturace**

Faktury budou vystavovány v souladu s běžnými obchodními zásadami a budou předloženy v podobě, která je zřetelná, úplná, přesná a pro klienta snadno pochopitelná. Faktury musejí souhlasit s písemným odhadem ceny, jakékoliv změny od původního odhadu musejí být zaznamenány.

Ve faktuře musí být jasně rozlišeno zboží a služby vyúčtované pohřebním ředitelem a jakékoliv výplaty/platby zaplacené třetím stranám jménem klienta. Kopie faktur za služby třetích stran musejí být přiloženy nebo být klientovi k dispozici.

Veškeré ceny jsou uváděné včetně DPH, pokud je aplikovatelná, jak se uvádí na objednávkovém formuláři a jak stojí na cenovkách a v cenících.

Konečná faktura musí být předložena bez prodlení. Jakékoliv přeplatky musí být okamžitě vráceny.

### **Předběžné ujednání o pohřbu**

#### ***Všeobecně***

Podrobnosti týkající se budoucího pohřbu musejí být stanoveny v dokumentu, který bude sestaven podle přání osoby, která zařizuje předběžné ujednání pohřbu. Odhadnuté současné náklady včetně poplatků a výplat musejí být specifikovány co nejpodrobněji.

#### ***Úvodní kontakt***

V rámci úvodního kontaktu je třeba vyjasnit:

- pro koho se ujednání připravují;
- zda je klient oprávněn provádět tato ujednání;
- potřebná oprávnění, např. práva k pohřbení.

Je třeba popsat důsledky předběžného ujednání pohřbu. Možná forma a podstata smlouvy musejí být vysvětleny. Je třeba popsat různé možnosti financování pohřbu.

Musí být zaručena naprostá důvěrnost.

### ***Konzultace***

Přání a požadavky osoby, která činí předběžné ujednání pohřbu, musejí být identifikovány a jejich proveditelnost přezkoumána. Služby, výrobky, poplatky a sazby týkající se požadovaného typu pohřbu musejí být specifikovány po jednotlivých položkách formou návrhu a vysvětleny klientovi.

Do nastolených otázek ujednání je nutné zahrnout určení kontaktní osoby a další osobu, která má být účastna plnění smlouvy, je-li to potřebné.

Konzultace by se měly odehrávat ve vhodném prostředí. Pokud budou probíhat v kancelářích pohřebního ředitele, pak je třeba zabránit případnému vyrušování.

Pohřební ředitel a/nebo kvalifikovaná osoba musejí být dostatečně zkušení a školení v poskytování takových konzultací.

### ***Financování***

Je nutné vysvětlit financování pohřbu a dostupné alternativy pro platbu předem. To zahrnuje i zvážení příspěvků třetích stran (např. sociální zabezpečení nebo pojistné krytí).

Jakékoliv obdržené peněžní částky budou uloženy v úročitelné a nezávislé formě investic. Obdržená peněžní částka musí být oddělena od aktiv pohřební organizace.

**POZNÁMKA** Pro zajištění financování předem ujednaných pohřbů existují následující možnosti, např.:

- životní pojištění;
- svěčenecký fond;
- účet třetí strany;
- úspory.

### ***Uzavření smlouvy***

Jednotlivé služby a produkty, které budou součástí budoucího pohřbu, je třeba specifikovat v písemné smlouvě.

Taková smlouva musí obsahovat doložku o odstoupení od smlouvy. Smlouvu podepíše osoba, která provádí předběžné sjednání pohřbu/klient, a pohřební ředitel.

Pohřební ředitel by měl klienta upozornit na následující:

- riziko kolísání cen a úrokových sazeb a jak toto bude zohledněno v rámci smlouvy;
- smlouva o předběžném sjednání pohřbu by měla obsahovat přílohu podepsanou klientem dokumentující jeho/její vlastní přání a být spolupodepsána pohřebním ředitelem.

Změny smlouvy je možné provádět po úhradě takových poplatků a nákladů, na kterých se obě strany dohodly.

Klient by měl výslovně určit osobu, u které si přeje, aby se stala kontaktní osobou ve vztahu k pohřebnímu řediteli.

## Příloha A

### "Propustka" pro zesnulého nebo zpopelněné tělesné ostatky (vzor)

"Propustka" pro zesnulého nebo zpopelněné tělesné ostatky

Tímto se předává plná moc k přemístění zesnulého/zpopelněných tělesných ostatků:

Jméno a příjmení zesnulého:

Datum úmrtí:

Místo úmrtí:

Uveďte příčinu smrti (pokud je to možné):

Není aplikovatelné pro zpopelněné tělesné ostatky

Nakažlivá choroba (ano/ne):

Není aplikovatelné pro zpopelněné tělesné ostatky

Datum a místo narození (pokud lze uvést, pokud ne, odhadovaný věk):

Datum a místo kremace (je-li relevantní):

Zesnulý/zpopelněné tělesné ostatky budou přepraveny: (způsob přepravy)

z (místo odjezdu)

přes (popis cesty)

do (místo určení)

Přeprava tohoto zesnulého/zpopelněných tělesných ostatků byla řádně autorizována a veškeré řady států, přes jejichž území bude zesnulý/zpopelněné tělesné ostatky přepravován, se ádají, aby povolily převoz bez zábran a překážek.

Vydáno v:

Podpis příslušného úřadu (nebo pohřebního ústavu pro převoz zpopelněných tělesných statků)

Dne:

Úřední razítko příslušného úřadu (nebo razítko pohřebního ústavu pro převoz zpopelněných tělesných ostatků).

## Příloha B

### Etický kodex Mezinárodní Kremační Federace (ICF)

- a.
  - a. Pietní a důstojná kremace  
Kremační proces musí být vždy proveden důstojným a pietním způsobem



- b. Zakrytí těla  
Tělo zemřelého musí být vždy vhodně oblečeno a zakryto v souladu s místní zvyklostí a uznávanou praxí
- c. Samostatná kremace -nesmíšení popela  
Každá kremace musí být prováděna samostatně tak, aby bylo zajištěno, že nedojde ke smíšení popela
- d. Kremace lidských pozůstatků  
V krematoriích (členů Federace) smějí být zpopelňovány pouze lidské pozůstatky
- e. Právo každé osoby rozhodnout o svém popelu  
Rozhodnout o s konečném nakládání se svým popelem by mělo zásadně být právem každé osoby
- f. Kremace je jediný oficiální termín  
Slovo "kremace" je jediný oficiální termín k popsání použitého procesu (používaný členy Federace)
- g. Identifikace zemřelého až do ukončení kremačního procesu  
Musí být přijaty vhodné kroky k zajištění náležité identifikace těla od jeho přijetí do krematoria, po dobu kremačního procesu, až ke konečné dispozici s popelem
- h. Zákaz komercializace produktů a zůstatků z kremace  
Produkty a zůstatky z kremace nesmí být použity pro žádný komerční účel
- i. Všechny materiály používané při kremaci musí být v souladu s požadavky na životní prostředí
- j. Zaměstnanci krematoria musí být kvalifikovaní nebo alespoň způsobilí  
Všichni zaměstnanci, kteří provádějí kremace musí být způsobilí pro úkony, které provádějí a tam kde je to možné musí být držiteli příslušné kvalifikace
- k. Zaměstnanci účastníci se pohřbů podléhají tomuto kodexu  
Zaměstnanci, kteří se jakýmkoliv způsobem účastní provádění kremační služby vždy podléhají tomuto Etickému kodexu
- l. Každá osoba má právo zvolit si kremaci  
Každá osoba má právo zvolit si kremaci a pokud je toto přání registrováno, musí k němu být povinně přihlédnuto

## Příloha C

### Odchylky typu A

Odchylka typu A: Národní odchylka způsobená předpisy, jejichž změna je v současné době mimo sféru kompetencí národního členu CEN/CENELEC

Na tuto Evropskou normu se nevztahují žádné Směrnice ES

Dané odchylky typu a jsou v příslušných členských státech CEN/CENELEC platné namísto ustanovení příslušné Evropské normy, a to až do jejich odvolání.

### Francie

Pokud byla daná osoba v době úmrtí zasažena některou z infekčních chorob definovaných příkazem ministra zdravotnictví, musí být tělo (tělo zesnulého) umístěno v hermeticky uzavřené rakvi.

"Pokud tělo (tělo zesnulého) nebylo žádným způsobem ošetřeno formou jeho zakonzervování, musí být aktivity spojené s jeho přepravou dokončeny nejpozději do 24 hodin od okamžiku úmrtí. Pokud bylo tělo ošetřeno formou zakonzervování, je daná doba prodloužena na 48 hodin. "

(Vyhláška č. 2000-1033 ze dne 17. října 2000 představující ratifikaci Štrasburské úmluvy o přepravě zesnulých ze dne 26. října 1973)

"V souvislosti s mezinárodní přepravou lidských ostatků ze státu odeslání do státu určení musí být daná rakev neprodyšně uzavřena; její interiér musí obsahovat pohlcující látky. "

(Vyhláška č. 2000-1033 ze dne 17. října 2000 představující ratifikaci Štrasburské úmluvy o přepravě zesnulých ze dne 26. října 1973)

""V souvislosti s mezinárodní přepravou lidských ostatků ze státu odeslání do státu určení musí být daná rakev neprodyšně uzavřena; její interiér musí obsahovat pohlcující látky. "

(Články R 2223-25 až 2223-29 "Obecného kodexu teritoriálních společenství"- regulační sekce)

"Obecná dokumentace a kalkulace musí obsahovat specifikace jména, právního zástupce, adresy provozovatele a (pokud je to nezbytně nutné) jeho registrační číslo v obchodním rejstříku či živnostenském rejstříku, a dále i specifikace jeho právní formy, povolení vztahujícího se na podnikání a (pokud je to nezbytně nutné) výše kapitálu.

Kalkulace musí obsahovat informaci o městě, jenž se stalo místem úmrtí, uložení do rakve, provedení pohřebního obřadu, pohřbení či kremace, a dále datu vypracování kalkulace.

Kalkulace musí představovat souhrn dodávek a služeb poskytnutých daným provozovatelem s ohledem na jejich oddělení od částek uhrazených třetím osobám (v souvislosti s jimi poskytnutými službami) a od daní. Pokud je to nezbytně nutné, musí obsahovat specifikace společnosti či třetí strany realizující otevření a uzavření náhrobku, výkopové práce a umístění do hrobu.

Kalkulace musí obsahovat informaci o počtu zprostředkovatelů realizujících každou jednotlivou službu spojenou s pohřbem a pohřebním průvodem.

Kalkulace musí obsahovat jasně specifikované informace o povinně poskytovaných službách, které v každém případě zahrnují rakev, její rukojeti a nepropustné vložky (vyjma interiéru a vnějších doplňků), a to ve spojitosti s pohřebními úkony nebo kremací a pohřební urnou či nádobou na popel. Dle okolností či příčin úmrtí zahrnuje sféra služeb povinně poskytovaných ve spojitosti s přepravními prostředky a metodami pohřbení či kremace (v případech a za podmínek specifikovaných v oddílu 2, kapitole III, 1. titulu této knihy a v oddílu 1 této kapitoly) i ošetření formou zakonzervování, kryt použitý při pohřbu, vozidlo použité pro účely přepravy těla před jeho uložení do rakve a hermetickou rakev dodanou spolu s čistícím filtrem. "

(Články L 2223-33 a R 2223-33 "Obecného kodexu teritoriálních společenství" -legislativní sekce a regulační sekce)

"S výjimkou metod financování pohřbů je zakázáno: nabízení služeb při příležitosti předpokládané realizace pohřbu za účelem získání či zprostředkování (přímo či skrze prostředníka) objednávky dodávek či služeb spojených s úmrtím. Kroky realizované v domácnostech, jakožto i veškeré kroky mající stejný účel a realizované na veřejném prostranství či ve veřejné budově nebo v budově dostupné veřejnosti, jsou rovněž zakázány. "

"Metody financování při příležitosti předpokládané realizace pohřbu, na něž je odkazováno ve druhé odrážce článku L. 2223-20, a které jsou navrhovány kontrolními orgány, společnostmi, asociacemi a jejich zařízeními oprávněnými takto jednat v souladu s ustanoveními článku L. 2223-23, jsou smlouvy, jejichž realizace závisí na délce lidského života, a to ve smyslu specifikovaném v 1. odrážce článku L. 310-1 pojistného kodexu. "

### **Itálie**

Odchylně od požadavků specifikovaných v ustanovení 3. 4. 3 jsou v Itálii aplikována ustanovení článků 32, 46, 47 a 48 Výnosu prezidenta republiky (VPR) č. 285 ze dne 1990-09-10. Tyto články specifikují podrobnosti týkající se pitvy a ošetření formou zakonzervování těla povolenou italskou legislativou.