

2020

Služby v pohřebnictví – Požadavky

ČSN
EN 15017

76 3500

Funeral Services - Requirements

Services funéraires - Exigences

Bestattungs-Dienstleistungen - Anforderungen

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 15017:2019. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 15017:2019. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 15017 (76 3500) z dubna 2014.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Hlavní změny proti předchozí normě jsou uvedeny v evropské předmluvě.

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality - Spokojenost zákazníka - Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

ČSN ISO 10003 (01 0341) Management kvality - Spokojenost zákazníka - Směrnice pro externí řešení sporů organizace

ČSN 49 3160 (soubor) Rakve

Souvisící předpisy

Zákon č. 256/2001 Sb., o pohřbnictví a o změně některých zákonů, v platném znění

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Vypracování normy

Zpracovatel: PETRAŠOVÁ BRNO, IČO 40448584, Ivana Petrašová

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Andrea Peková

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

EVROPSKÁ NORMA
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

EN 15017

Září 2019

ICS
03.080.30

Služby v pohřbnictví - Požadavky

Funeral Services - Requirements

Services funéraires - Exigences

Bestattungs-Dienstleistungen - Anforderungen

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 2019-07-28.

Členové CEN jsou povinni splnit vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací uděluje status národní normy.

Aktualizované seznamy a biblio-

grafické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru CEN-CENELEC nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru CEN-CENELEC, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa,

Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Republiky Severní Makedonie, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédsko, Švýcarska a Turecka.



Evropský výbor pro normalizaci
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Řídicí centrum CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel

© 2019 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoliv formě a jakýmikoliv prostředky
Ref. č. EN 15017:2019 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Evropská předmluva.....	7
Úvod.....	8
1..... Předmět normy.....	9
2..... Citované dokumenty.....	9
3..... Termíny a definice.....	9
4..... Etické hodnoty.....	13
5..... Vzdělávání.....	14
5.1..... Obecně.....	14
5.2..... Provozovatel pohřební služby.....	14
5.2.1... Odpovědnosti.....	14
5.2.2... Kvalifikace/hodnocení.....	15
5.2.3... Minimální vzdělávací bloky.....	15
5.3..... Pracovníci pohřební služby.....	

. 15

5.3.1...

Odpovědnosti..... 15

5.3.2...

Kvalifikace/hodnocení..... 15

5.3.3... Vzdělávací

bloky..... 15

5.4..... Balzamace nebo

tanatopraxe..... 16

6..... Poradenské

služby..... 16

6.1.....

Předpoklady..... 16

6.2..... Úvodní rady

a informace..... 16

6.3..... Poradenství týkající se

obřadu..... 18

6.3.1... Smuteční

oznámení..... 18

6.3.2... Tištěné a elektronické

položky..... 18

6.3.3... Organizace pohřebního

obřadu..... 18

6.3.4... Pohřební obřad vedený duchovním nebo sekulárním obřadníkem

(obřadníky)..... 18

6.3.5...

Hudba..... 18

6.3.6... Poradenské a podpůrné služby po

pohřbu.....	18
6.4..... Náklady na služby.....	
.....	19
6.5..... Předběžně sjednaný a předplacený pohřeb.....	19
6.5.1... Obecně.....	
.....	19
6.5.2... Předběžný kontakt.....	
.....	20
6.5.3... Konzultace.....	
.....	20
6.5.4... Financování.....	
.....	20
6.5.5... Uzavření smlouvy.....	
.....	20
7..... Zařízení související s pohřebnictvím.....	
..	21
7.1..... Obecně.....	
.....	21
7.2..... Místnosti a prostory.....	
.....	21
7.2.1... Obecně.....	
.....	21
7.2.2... Přípravné prostory.....	
.....	21
7.2.3... Pasivní chlazení / aktivní chlazení.....	22
7.2.4... Prostor pro	

veřejnost.....	22
7.2.5... Administrativní zázemí.....	23

7.3..... Vybavení a pracovní prostředky.....	
. 23	
7.3.1...	
Vozidla.....	
..... 23	
7.3.2... Vybavení pro přesun zemřelých osob.....	23
7.3.3... Pomůcky pro pohřbení do země.....	24
7.3.4... Pomůcky pro smuteční výzdobu.....	24
7.3.5... Služby související s pohřbem na hřbitovech.....	24
7.4..... Osobní ochranné prostředky (OOP).....	25
7.5..... Nakládání s odpady a životní prostředí.....	25
8..... Převážení zemřelých osob nebo lidských ostatků.....	25
8.1..... Repatriace, převoz a přeprava.....	25
.... 25	
8.1.1...	
Obecně.....	
..... 25	
8.1.2... Vnitrostátní dálková přeprava.....	
.. 26	
8.1.3... Mezinárodní přeprava zemřelého.....	
26	
8.1.4... Mezinárodní přeprava zpopelněných lidských ostatků.....	26
8.2..... Převozy z moci úřední.....	
..... 27	

9..... Péče o zemřelého.....	27
9.1..... Obecně.....	27
9.2..... Praktické postupy.....	27
9.2.1... Prvotní úkony.....	27
9.2.2... Oblékání zemřelého.....	27
9.2.3... Uložení do rakve.....	28
9.2.4... Balzamace/tanatopraxe.....	28
9.2.5... Kosmetické úpravy.....	28
9.2.6... Výstav.....	28
9.3..... Pohřební obřad.....	29
9.4..... Pohřbení (vyjma zpopelněných lidských ostatků).....	29
9.4.1... Existující hrobové místo.....	29
9.4.2... Nový hrob.....	29
9.4.3... Výzdoba hrobu.....	

.....	30
9.4.4... Pohřbení do moře.....	
.....	30
9.5.....	
Zpopelnění.....	
.....	30
9.5.1...	
Obecně.....	
.....	30
9.5.2... Uložení popela.....	
.....	30
9.6.....	
Exhumace.....	
.....	31
9.6.1...	
Obecně.....	
.....	31
9.6.2... Exhumace prováděná z moci úřední.....	31
9.6.3... Exhumace prováděná jménem příbuzných.....	31
10..... Online služby.....	
.....	31
10.1....	
Obecně.....	
.....	31
10.2.... Online pohřební agentura.....	
.....	31
10.3.... Online pohřební společnost.....	
.....	31
10.3.1	
Obecně.....	
.....	31
10.3.2 Informace o produktech	

10.3.3 Dokumentace pro klienta.....	32
10.4.... Online služby v pohřebnictví.....	32
10.5.... Online služby související s virtuálním pohřbem.....	32
10.5.1 Obecně.....	32
10.5.2 Vytvoření vzpomínkové stránky.....	32
10.5.3 Online úmrtní oznámení.....	32
10.5.4 Online dárcovství.....	32
11..... Management kvality.....	32
11.1.... Obecně.....	32
11.2.... Prokazování kvality a vyřizování stížností.....	33
11.3.... Systém monitorování.....	33
12..... Zásady ochrany soukromí.....	33
Příloha A (informativní) Dovednosti a znalosti provozovatele pohřební služby a pracovníků pohřební služby.....	34
A.1..... Obecně.....	

.....	34
A.2..... Provozovatel pohřební služby.....	34
A.2.1.. Znalosti (teoretická příprava)..... 34
A.2.2.. Být schopen (provádět/provozovat)..... 34
A.2.3.. Být schopen (vztahů/chování)..... 35
A.3..... Pracovníci pohřební služby.....	. 35
A.3.1.. Znalosti (teoretická příprava)..... 35
A.3.2.. Být schopen (provádět/provozovat)..... 35
A.3.3.. Být schopen (vztahů/chování)..... 36
Příloha B (informativní) „Průvodní list“ pro přepravu zemřelého nebo zpopelněných lidských ostatků.....	37
Příloha C (informativní) Etika zpopelnění Mezinárodní křesťanské federace (ICF).....	38
Příloha D (informativní) Minimální doporučení týkající se používání rakví, jejich příslušenství a křesťanských urn.....	40
D.1..... Rakve a příslušenství..... 40
D.2..... Křesťanské urny..... 40
Příloha E (informativní) Vzpomínková stránka.....	41

E.1.....	
Obecně.....	
.....	41
E.2..... Smluvní	
podmínky.....	
.....	41
Příloha F (informativní) Etický kodex Evropské federace služeb v pohřebnictví (EFFS; European Federation of Funeral Services).....	
.....	43
Příloha G (informativní) Odchyly typu	
A.....	44
Bibliografie	
.....	45

Evropská předmluva

Tento dokument (EN 15017:2019) vypracovala technická komise CEN/TC 448 *Služby v pohřebnictví*, jejíž sekretariát zajišťuje ASI.

Této evropské normě je nutno nejpozději do března 2020 udělit status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do března 2020.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN nelze činit odpovědným za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Tento dokument nahrazuje EN 15017:2005.

Tento dokument je komplexní technickou revizí EN 15017:2005.

Hlavní změny jsou:

- Byly doplněny požadavky na vzdělávání pracovníků pohřební služby.
- Byly doplněny podrobnější požadavky týkající se zařízení souvisejících s pohřebnictvím, včetně požadavků na poskytování pracovních prostředků, dopravních prostředků a jiných pracovních materiálů.
- Byly doplněny podrobnější požadavky na poradenské služby a na péči o zemřelé.
- Byla doplněna ustanovení o online službách v pohřebnictví, o managementu kvality, etických hodnotách a zásadách ochrany soukromí.

Podle vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německo, Nizozemska, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Republiky Severní Makedonie, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojeného království, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.

Úvod

Revize tohoto dokumentu je založena na měnících se trzích v odvětvích pohřebnictví v Evropě. Tento dokument byl vypracován s cílem zajistit optimální postavení všem osobám a/nebo společností poskytujícím služby v odvětví pohřebnictví na odpovídající úrovni.

Účelem dokumentu je zajistit větší transparentnost služeb a zařízení souvisejících s pohřebnictvím a základních cenových zásad pro spotřebitele; obsahuje zlepšení ze strany poskytovatelů služeb v oblasti služeb souvisejících s pohřbem, čímž se zajistí vyšší standardy a kvalita pro spotřebitele a klienta. Hlavní náplní je vzdělávání, přeprava, zařízení, poradenské služby, online služby v pohřebnictví a péče o zemřelé týkající se jak pohřebních, tak kremačních služeb.

Tento dokument garantuje kvalitu služeb v pohřebnictví, včetně nejvyšší úcty k zemřelému a pozůstalým, při současném dodržování platných zákonů a předpisů.

1 Předmět normy

Tento dokument stanovuje požadavky na poskytování služeb v pohřebnictví s ohledem na vzdělávání, přepravu, zařízení, poradenské služby a péči o zemřelé, týkající se jak pohřebních, tak kremačních služeb.

Tento dokument je určen pro všechny profesionály v oblasti pohřebnictví, pro pohřební služby a služby související s pohřbem na hřbitovech a v krematoriích, jakož i pro každou jinou osobu (osoby) poskytující služby v pohřebnictví jakéhokoli druhu.

Tento dokument se nevztahuje na technické požadavky týkající se výrobků. Tímto dokumentem nejsou řešeny požadavky na ochranu zdraví a bezpečnost při práci.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.