

---

**Pohřební služby – Požadavky**

**ČSN  
EN 15017**

76 3500

---

Funeral Services – Requirements

Services de pompes funèbres – Exigences

Bestattungs-Dienstleistungen – Anforderungen

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 15017:2005. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 15017:2005. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

**Nahrazení předchozích norem**

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 15017 (76 2001) z května 2006.

## **Národní předmluva**

### **Změny proti předchozí normě**

Proti předchozí normě dochází ke změně způsobu převzetí EN 15017:2005 do soustavy norem ČSN. Zatímco ČSN EN 15017 z května 2006 převzala EN 15017:2005 schválením k přímému používání jako ČSN, tato norma ji přejímá překladem.

### **Upozornění na národní poznámky**

Do normy byla k článku 2.38 a příloze C doplněna informativní národní poznámka.

### **Vypracování normy**

Zpracovatel: Jaromír Felcman – výuka angličtiny a překladatelská činnost, IČ 11229632, Ing. Jaromír Felcman  
Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Jan Šuser

ICS 03.080.30

**Pohřební služby – Požadavky**

Funeral Services – Requirements

Services de pompes funèbres – Exigences

Bestattungs-Dienstleistungen – Anforderungen

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 2005-08-29.

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 bibliografické 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, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.

**CEN**

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

**Řídicí centrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brusel**

## Obsah

	Strana
Předmluva .....	5
Úvod .....	6
<b>1</b> Předmět normy .....	7
<b>2</b> Termíny a definice .....	7
<b>3</b> Požadavky .....	10
<b>3.1</b> Zaměstnanci provozovatele pohřební služby .....	10
<b>3.2</b> Postupy pro vyřizování stížností .....	10
<b>3.3</b> Systém monitorování .....	10
<b>3.4</b> Péče o zemřelého a hygienická opatření .....	10
<b>3.5</b> Převoz/přemístění a přeprava .....	12
<b>3.6</b> Vybavení provozovny pohřební služby .....	14
<b>3.7</b> Pohřeb .....	16
<b>3.8</b> Poradenské služby .....	18
<b>3.9</b> Předběžné sjednání pohřbů .....	22
<b>Příloha A</b> (informativní) „Průvodní list“ pro přepravu zemřelého nebo zpopelněných lidských ostatků (příklad) .....	24
<b>Příloha B</b> (informativní) Etický kodex Mezinárodní kremační federace (ICF) .....	25
<b>Příloha C</b> (informativní) Odchytky typu A .....	26

## Předmluva

Tento dokument (EN 15017:2005) vypracovala technická komise CEN/TC BT/TF 139 *Pohřební služby*, jejíž sekretariát zajišťuje DIN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do dubna 2006 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 dubna 2006.

Podle vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

## Úvod

Tato evropská norma:

- při respektování platných místních předpisů zajišťuje kvalitu pohřebních služeb, včetně nejvyšší úcty k zemřelému a pozůstalým;
- je určena k tomu, aby učinila služby a zařízení související s pohřbem a základní zásady kalkulace cen transparentní pro zákazníka;
- obsahuje rámcová doporučení, která patřičně zvažují odlišná ustanovení národních právních předpisů o pohřebnictví a tradice etických, kulturních a místních pohřebních obřadů, stejně jako hygienické a environmentální aspekty;
- stanovuje odpovídající služby stejně jako informační požadavky, které mají být plněny provozovatelem pohřební služby;
- stručně popisuje profil odborné způsobilosti a dalšího vzdělávání provozovatelů pohřebních služeb a dalších zaměstnanců provozovatelů těchto služeb.

Tato evropská norma je založena na následujících etických pravidlech:

- etický a profesionální vztah s rodinami klientů;
- hluboká úcta k vyznáním a zvykům rodin;
- právo osoby (osob), která sjednává pohřeb, vybrat si provozovatele pohřební služby a rozhodnout se mezi pohřbením do země a kremací;
- právo rodin na informace o předpokládaných celkových nákladech pohřbu;
- trvalé zajištění plné diskrétnosti, pouze s výjimkou požadavků plynoucích z právních předpisů;
- čestnost, loajalita a poctivost zaměstnanců provozovatele pohřební služby při plnění svých povinností;
- přísné dodržování všech platných právních předpisů, pravidel a dalších předpisů, týkajících se této profese, a to jak vnitrostátních, tak mezinárodních;
- objektivní, čestná a citlivá publicita;
- trvalé úsilí o zlepšení profesních znalostí o pohřebnictví;
- integrita vztahů s kolegy, jak na národní, tak na mezinárodní úrovni.

## 1 Předmět normy

Tato evropská norma stanovuje požadavky na poskytování pohřebních služeb.

Tato evropská norma se nevztahuje na technické požadavky týkající se výrobků. Požadavky na bezpečnost a ochranu zdraví při práci nejsou předmětem této evropské normy.

## 2 Termíny a definice

Pro účely této normy platí dále uvedené termíny a definice.

### 2.1

#### **péče o pozůstalé** (*bereavement care*)

komplexní termín, který pokrývá nabídku služeb určených na pomoc pozůstalým vyrovnat se se ztrátou ve věcném a psychologickém smyslu

### 2.2

#### **pohřbení do země** (*burial*)

uložení lidských pozůstatků do hrobu

### 2.3

#### **smuteční obřadní síň** (*ceremony hall*)

zvláštní prostor pro provedení smutečního obřadu

### 2.4

#### **kolumbárium** (*columbarium*)

prostor, kde může být popel v kontejneru uložen do výklenku ve zdi

### 2.5

#### **konzultace** (*consultation*)

zjištění přání klienta, návrhy týkající se výrobků a služeb, které mají být poskytnuty, a jejich ceny

### 2.6

#### **konzultace o předběžném sjednání pohřbů** (*consultation on the pre-arrangements of funerals*)

rozpracování individuálního návrhu pokud jde o dodávky a služby pro budoucí pohřeb, včetně financování

### 2.7

#### **pohřební průvod** (*cortege*)

průvod lidí účastnících se pohřbu, kteří doprovázejí zemřelého

### 2.8

#### **použití kosmetiky** (*cosmetic application*)

povrchové úpravy, zakrytí a zvýraznění přirozených rysů zemřelého

### 2.9

#### **kremace** (*cremation*)

celý proces zpopelnění zemřelého

### 2.10

#### **kremační služby** (*cremation services*)

všechny služby, které patří do procesu zpopelnění

### 2.11

#### **krematorium** (*crematorium*)

budova vybavená zařízením výhradně pro účely zpopelnění lidských pozůstatků a lidských ostatků, včetně všeho s tím souvisejícího a doplňujícího, a prostor přístupný pro veřejnost, který umožňuje důstojný obřad rozloučení

POZNÁMKA Budova je často vybavena místností pro vystavení a případně chladicím zařízením.

### 2.12

#### **balzamacet/tanatopraxe** (*embalming/thanatopraxy*)

proces provádění dočasné konzervace zemřelého

### 2.13

#### **uložení do rakve** (*encoffining*)

umístění zemřelého do rakve

### 2.14

#### **exhumace** (*exhumation*)

vyjmutí a převoz lidských ostatků v jakékoli formě z místa, kde jsou pohřbeny

### 2.15

#### **závěrečné vyúčtování** (*final settlement*)

porovnání fakturované částky s částkami přijatými ve formě pohřebního a pojistného plnění a výpočet konečného přeplatku či nedoplatku

### 2.16

#### **provozovatel pohřební služby** (*funeral director*)

kvalifikovaná osoba, která je odpovědná za poskytování pohřebních služeb

### 2.17

#### **zaměstnanci provozovatele pohřební služby** (*funeral personnel*)

osoby poskytující pohřební služby, které jsou odpovídajícím způsobem odborně připraveny a mají dovednosti nutné pro plnění obecných i specifických požadavků plynoucích z předmětných úkolů

### 2.18

#### **hrobník** (*gravedigger*)

osoba, která má schopnosti, jež jsou podstatné pro bezpečné vykopání a zasypání hrobů, a může být rovněž způsobilá pro manipulaci s rakvemi a lidskými ostatky v souvislosti s exhumací

### 2.19

#### **výkop hrobu** (*gravedigging*)

manuální nebo mechanické otevření, opakované otevření, příprava a/nebo uzavření hrobu, hrobky nebo mauzolea, včetně hrobového zařízení (náhrobků, pomníků a rámu (rámů) hrobu)

### 2.20

#### **hygienický materiál použitý při manipulaci se zemřelým** (*hygienic material used in the handling of deceased*)

materiály, výrobky a nástroje, které působí prostřednictvím svých dezinfekčních a ochranných účinků proti potenciálním zdravotním rizikům ve vztahu k osobám, které přicházející do styku se zemřelými

POZNÁMKA Informace o používaných hygienických materiálech jsou všem zaměstnancům sdělovány ve zdravotních a bezpečnostních předpisech.

### 2.21

#### **místnost pro identifikaci** (*identification room*)

místnost, kde se provádí kontrola a potvrzení totožnosti zemřelé osoby

### 2.22

#### **(prvotní) péče o zemřelého** (*(initial) care of the deceased*)

opatření ke krátkodobému uložení na místě úmrtí a příprava na převzetí

### 2.23

#### **fakturace** (*invoicing*)

výkaz výrobků a služeb vlastních a třetích osob s uvedenými cenami, včetně daně z přidané hodnoty tam, kde je to nutné, a rovněž odměn a výloh, které mají být uhrazeny, společně s podmínkami úhrady

### 2.24

#### **márnice** (*mortuary*)

zvláštní místo vhodné pro dočasné uložení zemřelého

### 2.25

#### **smuteční oznámení** (*obituaries*)

vypracování a uveřejnění úmrtního oznámení a kondolenčních dopisů, stejně jako dalších textových nebo elektronických oznámení



**2.26**

**obřadník** (*officiant*)

osoba, která řídí pohřební obřad

**2.27**

**nosiči rakve** (*pallbearers*)

osoby, které jsou fyzicky schopné nést rakev v průběhu obřadů nebo v průběhu pohřbu

**2.28**

**tlecí doba** (*period of peace*)

minimální období klidu, po jehož uplynutí lze do hrobu znovu pohřbít

**2.29**

**předběžné sjednání pohřbů** (*pre-arrangements of funerals*)

smluvní ujednání, kterým osoba stanovuje podrobnou organizaci budoucího pohřbu

**2.30**

**předběžné poradenství při předběžném sjednání pohřbů** (*preliminary advice on the pre-arrangements of funerals*)

informace o účelu a formě předběžného sjednání pohřbu

**2.31**

**předběžné informace** (*preliminary information*)

informace o různých typech pohřbů, souvisejících postupech a financování pohřbu

**2.32**

**hygienické zaopatření těla zemřelého** (*preparation of the deceased*)

opatření k hygienickému zaopatření těla zemřelého podle požadavků

POZNÁMKA Služba rovněž zahrnuje pomocné služby, jako jsou umývání, dezinfikování, svlékání a oblékání. Dočasná hygienická opatření (tanatopraktická úprava, balzamace) nebo opatření ke konzervaci nejsou zahrnuta.

**2.33**

**místnost pro hygienické zaopatření těla zemřelého** (*preparation room*)

místo speciálně vybavené pro hygienické zaopatření těla zemřelého a jeho uložení do rakve

**2.34**

**vystavení** (*presentation*)

příprava rakve a manipulace se zemřelým řádně kvalifikovanými osobami, které jsou k tomuto úkolu fyzicky disponované, před posledním rozloučením příbuzných se zemřelým

**2.35**

**kvalifikovaná osoba** (*qualified person*)

kvalifikovanou osobou, jak je vymezena touto evropskou normou, je osoba, která má osobní schopnosti, dostalo se jí uznávané formy odborné přípravy a získala nezbytné zkušenosti k poskytování pohřebních služeb na komplexním základě

**2.36**

**opětovné pohřbení** (*reburial*)

přemístění lidských ostatků z jednoho místa pohřbení do jiného

**2.37**

**obnovení vzhledu** (*restorative treatment*)

opatření k obnovení vzhledu zraněného zemřelého, blížícího se podobě za života

**2.38**

**rozptyl**<sup>NP1)</sup> (*scattering*)

manuální nebo mechanické rozptýlení zpopelněných lidských ostatků do země nebo nad zemí či mořem

---

<sup>NP1)</sup> NÁRODNÍ POZNÁMKA Pro manuální nebo mechanické rozptýlení zpopelněných lidských ostatků do země se používá termín vsyp.

### 2.39

#### **předložení předběžné kalkulace ceny** (*submission of a quotation*)

výkaz výrobků, odměn a služeb a jejich kalkulovaných cen, včetně daně z přidané hodnoty tam, kde je to nutné

### 2.40

#### **dočasná konzervační úprava** (*temporary preservation treatment*)

opatření k zastavení či zpomalení procesů rozkladu

### 2.41

#### **přemístění/převoz** (*transfer/removal*)

přesun zemřelého z jednoho místa do druhého bezprostředně před pohřbem

### 2.42

#### **přeprava** (*transport*)

jakákoliv vnitrostátní nebo mezinárodní přeprava zemřelého po silnici, vlakem, po moři nebo vzduchem, s výjimkou zpopelněných lidských ostatků, která je nezbytná mezi dobou úmrtí a konečným uložením

### 2.43

#### **pohřbení urny** (*urn burial*)

uložení urny do hrobu v zemi, pohřbení do moře nebo umístění urny v kolumbáriu

### 2.44

#### **místnost pro vystavení** (*viewing room*)

místnost vhodná pro prohlídku zemřelého pozůstalými

## 3 Požadavky

### 3.1 Zaměstnanci provozovatele pohřební služby

Vedoucí pracovníci musí zajistit, aby zaměstnanci provozovatele pohřební služby procházeli pravidelným školením. Zaměstnanci provozovatele pohřební služby musí mít dovednosti a zkušenosti s manipulací se zemřelými osobami a s jednáním s jejich příbuznými. Jeden ze zaměstnanců provozovatele pohřební služby musí mít funkci dohledu. Zaměstnanci provozovatele pohřební služby se musí chovat ohleduplně.

Zaměstnanci provozovatele pohřební služby musí být řádně vyškoleni, být pro tento úkol vhodní a dodržovat příslušná pravidla oblékání. Zaměstnanci provozovatele pohřební služby musí projevovat řádnou úctu k sociálnímu, náboženskému a kulturnímu přesvědčení zemřelého a klienta.

Je-li to možné, školení musí být zakončeno udělením diplomu nebo praxe zaměstnanců musí být osvědčena uznávanou organizací.

### 3.2 Postupy pro vyřizování stížností

Vedoucí pracovníci a/nebo profesní organizace musí mít zavedený postup pro vyřizování stížností zákazníků.

### 3.3 Monitorovací systém

Doporučuje se systém monitorování kvality služeb.

### 3.4 Péče o zemřelého a hygienická opatření

#### 3.4.1 Péče o zemřelého

##### 3.4.1.1 Obecně

Péče o zemřelého prováděná zaměstnanci pohřební služby musí být vykonávána v souladu s následujícími postupy.

Na vyžádání musí být stanoveným osobám, např. příbuzným nebo truchlícím, dovoleno asistovat při těchto úkonech, ale musí jim být sděleno, zda se to doporučuje či je to vhodné.

##### 3.4.1.2 Povinnosti vedoucích pracovníků

Vedoucí pracovníci musí zajistit, aby všechny právní požadavky byly splněny před tím, než budou provedeny jakékoli další úkony.

### 3.4.1.3 Praktické úkony

Prvotní poskytnutí péče musí zahrnovat:

- svlečení;
- sejmutí a pořízení seznamu osobních věcí;
- zajištění, aby všechny obvazy, kanyly a lékařské nesnímatelné náhrady byly odstraněny;
- umytí a povrchová dezinfekce zemřelého (pokud to okolnosti dovolují);
- utěsnění tělních otvorů, uvolnění posmrtné ztuhlosti v maximální možné míře;
- oholení (je-li to vhodné);
- odstranění umělého chrupu;
- zavření očí a úst;
- česání a úprava účesu.

Při provádění těchto úkonů by zemřelý měl být řádně zakryt.

Nesnímatelné náhrady, které by mohly být nebezpečné pro zaměstnance nebo zařízení krematoria, musí být odstraněny oprávněnými a kvalifikovanými osobami.

POZNÁMKA Před odstraněním defibrilátorů je nutná jejich deaktivace.

Zemřelý, je-li to žádoucí a možné, může být po přiměřenou dobu uložen doma.

### 3.4.1.4 Oblékání zemřelého

Se zemřelým se musí nakládat s patřičnou péčí a zdvořilou úctou. Soulad s právními požadavky na oblečení musí být zajištěn před oblékáním zemřelého. Musí se předejít znečištění tělesnými tekutinami.

## 3.4.2 Uložení do rakve

Uložení do rakve, prováděné zaměstnanci provozovatele pohřební služby, musí být zajištěno v souladu s následujícími postupy. Na vyžádání musí být stanoveným osobám, např. příbuzným nebo truchlícím, dovoleno asistovat při těchto úkonech, ale musí jim být sděleno, zda se to doporučuje či je to vhodné.

Zpravidla, a není-li k dispozici zvedací zařízení, musí být zemřelý řádně uchopen (minimálně dvěma osobami) okolo hlavy a ramen, pánve a nohou, a opatrně uložen do rakve. Zemřelý by měl být v rakvi, je-li to možné, uložen rovně. Je třeba věnovat pozornost správné poloze hlavy na podušce. Pokud je použita pokrývka, musí být rozprostřena přes zemřelého tak, aby zakrývala tělo od hrudníku k nohám. Ruce budou složeny podle přání klienta.

## 3.4.3 Balzamace/Tanatopraxe

### 3.4.3.1 Metodologie

Balzamace/tanatopraxe musí být prováděna/y prostřednictvím tepenného vstřikování vhodných konzervačních látek pod tlakem (např. balzamovací tekutiny) do tepenného systému nebo otevřených tepen, pokud byla prováděna pitva. Podstatné je, aby bylo dosaženo úplného naplnění tkání konzervačním roztokem. Odvod tekutiny bude prováděn přes žilní systém a pravou srdeční komoru. V případě, že k odvádění dojde po pitvě, bude provedeno přes rozřiznuté žíly, po kterém je tekutina odstraněna ze všech tělesných dutin. To musí být doplněno odsáváním dutin v hrudním koši k odstranění tělesných a jiných tekutin, a vstřikováním konzervační chemikálie do těchto částí k úpravě tkání, které nebyly ošetřeny prvotním vstřikem. Tyto konzervační látky nesmí způsobovat nežádoucí změnu barvy nebo dehydrataci.

### 3.4.3.2 Vzdělávání

#### 3.4.3.2.1 Kvalifikace

Kurzy balzamace/tanatopraxe se musí skládat ze studia teorie a praktických znalostí v souladu s vnitrostátně uznávanou učební osnovou.

#### 3.4.3.2.2 Zkouška z teorie

Od studujících bude vyžadováno, aby složili zkoušku z teorie před tím, než se pokusí o složení praktické zkoušky.

### **3.4.3.2.3 Praktické zkušenosti**

Praxe musí zahrnovat školení ve všech aspektech problematiky, a to včetně případů, kdy dochází a/nebo nedochází k pitvě.

### **3.4.3.2.4 Zkouška**

Nezávislá komise zkoušejících provede přezkoušení a vystaví diplom všem úspěšným zájemcům.

### **3.4.3.2.5 Uznávání**

Balzamace/tanatopraxe bude prováděno/a výhradně řádně kvalifikovanými osobami, které dokončily nezbytnou přípravu a které, je-li to možné, mají uznávanou kvalifikaci nebo státní diplom, pokud takový existuje.

**POZNÁMKA** Uznávaný diplom je diplom schválený vnitrostátním státním orgánem nebo uznávanou vnitrostátní pohřební organizací či organizací pro balzamace. Interní kvalifikace, které neprošly zcela nezávislým přezkoušením nebo posouzením, jsou nepřijatelné.

### **3.4.3.3 Souhlas s balzamací/tanatopraxí**

Proces balzamace/tanatopraxe může být prováděn pouze po dokončení všech právních úkonů a se souhlasem klienta.

### **3.4.3.4 Zařízení**

Balzamace/tanatopraxe bude, pokud je to možné, prováděno/a v místnosti speciálně pro tyto účely upravené tak, jak je stanoveno v 3.6.1.1.5 a mělo/a by zahrnovat hygienické zaopatření lidských pozůstatků podle 3.4.3.1.

### **3.4.3.5 Rekonstrukční úprava**

Předpokladem každé rekonstrukční úpravy musí být konkrétní zadaná objednávka a/nebo souhlas ze strany klienta.

Poškozené lidské pozůstatky musí být ošetřeny vhodnými balzamovacími/tanatopraktickými postupy a, je-li to nutné, oddělené části těla musí být znovu spojeny a chybějící části těla v maximální možné míře rekonstruovány. Není-li to možné, budou příslušné části lidských pozůstatků zakryty.

### **3.4.4 Použití kosmetiky**

Účelem použití kosmetických přípravků a materiálů je snaha obnovit barvu a vzhled viditelných částí zemřelého. Jakékoli použití kosmetiky musí být dohodnuto s klientem.

Použití kosmetiky může zahrnovat, např.:

- úpravu účesu;
- manikúru;
- ošetření kůže;
- nalíčení obličeje.

Je-li to vhodné, klientům by mělo být dovoleno asistovat při tomto úkonu.

## **3.5 Převoz/přemístění a přeprava**

### **3.5.1 Převoz/přemístění zemřelého**

Převoz/přemístění zemřelého musí být prováděn/o – podle okolností – s využitím speciálních nosítek, transportního vaku nebo rakve.

### **3.5.2 Přeprava zemřelého**

#### **3.5.2.1 Obecně**

Přeprava zemřelého může být prováděna po zemi, moři nebo vzduchem. Pozemní doprava může být silniční nebo železniční.

Před provedením přepravy musí být vzata v úvahu následující kritéria:

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

Pro přepravu těla, bez ohledu na dobu mezi časem úmrtí a odesláním těla, platí následující požadavky:

- použití hermetického uzavření je povinné, pokud je smrt důsledkem nakažlivé nemoci, např.:
- pravých neštovic nebo podobné nemoci;
- cholery;
- antraxu;
- hemoragické virové horečky.

Nejsou-li žádné specifické hygienické požadavky, přeprava zemřelého do 48 hodin od úmrtí nevyžaduje hermeticky uzavřený kontejner, balzamace nebo chlazení.

Ve všech ostatních případech platí 3.5.2.1.

POZNÁMKA 1 Doporučuje se zkontrolovat všechny místní předpisy v přijímajících zemích, které mají přednost před touto evropskou normou.

POZNÁMKA 2 Příklad průvodního listu viz Příloha A.1.

### 3.5.2.2 Podmínky vyžadované pro mezinárodní přepravu

Podmínky vyžadované pro dálkovou mezinárodní přepravu mimo Evropu jsou:

- hermeticky uzavřený kontejner;

a/nebo

- balzamace/tanatopraktická úprava;

a/nebo

- chlazení.

V případě chlazení nesmí teplota uvnitř kontejneru v průběhu přepravy nikdy přesáhnout 8 °C.

### 3.5.2.3 Podmínky vyžadované pro vnitrostátní/evropskou přepravu (po uložení do rakve)

Podmínky vyžadované pro vnitrostátní přepravu a přepravu v rámci Evropy jsou:

- zemřelá osoba musí být přepravována v rakvi;
- vnitřní výstelka a/nebo vnější obal rakve musí splňovat nezbytné sanitární požadavky.

### 3.5.2.4 Přeprava zpopelněných lidských ostatků

Jsou-li přepravovány zpopelněné lidské ostatky poštou, kurýrem nebo jakýmkoli jiným prostředkem, musí být bezpečně uloženy v kontejneru vhodném pro takový účel, který by měl jasně identifikovat obsah a být doprovázen nezbytnými, zákonem stanovenými dokumenty, vyžadovanými od země, ze které pocházejí, a místo jejich konečného určení.

### 3.5.3 Prostředky přepravy zemřelých

Tvar, barva a vzhled dopravních prostředků musí odpovídat obecnému vnímání úcty k zemřelým.

Dopravní prostředky používané pro přepravu zemřelých osob musí být speciálně vybavené pro tento účel.

Pohřební vůz přepravuje za normálních okolností pouze jednu rakev.

### 3.5.4 Vybavení pro přepravu zemřelých osob

Charakter vybavení používaného pro přepravu zemřelých osob musí zajišťovat bezpečnou a důstojnou přepravu. A to s ohledem na manuální manipulaci s nákladem a minimalizaci fyzické náročnosti pro zaměstnance. Bezvadný stav a čistota vybavení používaného pro přepravu zemřelých osob musí být kontrolovány před jeho použitím i po něm.

### 3.5.5 Zaměstnanci pro přepravu zemřelých osob

Zaměstnanci přepravce musí být fyzicky a psychicky způsobilí pro tento úkol a řádně instruováni v otázce manuální přepravy zemřelých osob. Zaměstnanci přepravce musí být seznámeni se správným a bezpečným zacházením s vybavením používaným pro přepravu zemřelých osob. Musí být schopni provádět manuální dopravu tak, aby zajistili, že rakev se zemřelou osobou bude v průběhu přepravy bezpečně zajištěna.

Uctivá a důstojná manipulace ze strany zaměstnanců přepravce je podporována v první řadě prostřednictvím příručky manipulačních postupů.

### **3.5.6 Organizace přepravy**

Veškerá přeprava musí být prováděna důstojným způsobem.

Pro přepravu zemřelých osob v rámci vnitrostátních hranic země musí být příslušné dokumenty k dispozici na vyžádání. Při přeshraniční přepravě musí být zemřelé osoby doprovázeny příslušnými dokumenty.

V případě přeshraniční přepravy musí být tyto dokumenty před jejich podáním, je-li to vyžadováno, předloženy k ověření příslušnému zastupitelskému úřadu nebo konzulárnímu oddělení.

### **3.5.7 Převozy z moci úřední**

Při převozech z moci úřední, tj. převozech, k nimž dává podnět např. policie, soudní lékař nebo obce apod., zaměstnanci musí být fyzicky a psychicky způsobilí pro provádění prvotní péče, a to i za obtížných podmínek. Tato opatření musí být prováděna při řádném zohlednění soudního vyšetřování a všech hygienických, sanitárních a rovněž etických požadavků. Plná diskrétnost je podstatná. Poskytovatelé služeb se musí zdržet jakéhokoli nabízení svých služeb. Poté, kdy je zemřelý přepraven do márnice pro tento účel určené, jsou jakékoli zásahy do těla zemřelého zakázány před jeho vydáním kompetentním orgánem. Osobní věci, které nebyly odebrány orgánem veřejné správy, by měly být zaregistrovány.

Poskytovatel speciálních přepravních služeb musí být kdykoli k dispozici. Převzetí zemřelých osob poskytovatelem takových služeb v krátké lhůtě musí být garantováno v kterékoli denní nebo noční době.

## **3.6 Vybavení provozovny pohřební služby**

### **3.6.1 Zařízení pohřební služby**

Podle charakteru úkolu může zařízení pohřební služby kombinovat zařízení pro jednorázové nebo vícenásobné použití:

- a) Prostor pro hygienické zaopatření těla zemřelého:
  - plocha pro vykládání;
  - místnost pro určení totožnosti;
  - chladicí zařízení;
  - místnost pro hygienické zaopatření těla zemřelého a/nebo pro balzamaci;
- b) Veřejné prostory:
  - recepce;
  - místnosti pro jednání;
  - sanitární zařízení (např. toalety);
  - místnost/síň pro vystavení;
  - smuteční obřadní místnost;
- c) Zařízení pro zaměstnance;
- d) Kancelářské prostory.

#### **3.6.1.1 Prostor pro hygienické zaopatření těla zemřelého**

##### **3.6.1.1.1 Obecně**

Místnosti musí být zabezpečeny proti vstupu neoprávněných osob a proniknutí zvířat/hmyzu, která/ý roznáší vysoce nakažlivé infekční nemoci.

##### **3.6.1.1.2 Prostory pro vykládání**

Prostor pro vykládání musí být diskrétní prostor, kde se zemřelá osoba předává do zařízení. K dispozici by mělo být odpovídající zařízení pro mytí rukou. Podlaha by měla být nepropustná a snadno udržitelná v čistém stavu. Musí zde být i odtokový kanálek.

**3.6.1.1.3 Místnost pro identifikaci**

Místnost pro identifikaci, pokud existuje, musí být přístupná a odpovídajícím způsobem upravená pro veřejnost.

**3.6.1.1.4 Chladicí zařízení**

Chladicí zařízení musí být vybaveno systémem pro zajištění stálé teploty mezi 0 °C a 5 °C. Zařízení a vybavení by mělo být snadno udržitelné v čistotě a být vyprojektováno tak, aby nepůsobilo traumatizujícím dojmem. Chladicí zařízení musí být vyhrazeno pouze pro lidské pozůstatky. Navíc může být vyžadováno i hlubokomrazicí řízení.

**3.6.1.1.5 Místnost pro hygienické zaopatření těla zemřelého a/nebo balzamaci**

Toto zařízení musí být odděleno od ostatních prostorů.

Riziko infekce musí být minimalizováno nebo odstraněno prostřednictvím stavebních a hygienických opatření. Proniknutí zvířat/hmyzu, která/ý roznáší vysoce nakažlivé infekční nemoci, musí být zabráněno a, je-li to nutné, má být zajištěna kontrola nebezpečných látek a organismů. Musí být k dispozici odpovídající dezinfekční systém/zařízení pro sterilizaci nástrojů.

K dispozici musí být vhodné pracovní prostředky, např. stůl pro mytí a balzamace. Podlaha a stěny musí být nepropustné a snadno udržitelné v čistotě. Musí být k dispozici odtokový kanálek, stejně jako prostředky pro ukládání odpadů a odpovídající osvětlení a větrání. Odtokové otvory v podlaze musí být vybaveny lapačem odpadu. Povrch nábytku a vybavení musí být snadno udržitelné v čistotě a dezinfikovatelné.

Místnosti pro hygienické zaopatření těla zemřelého a/nebo balzamace by měly být využívány pouze pro tyto účely a vystavení.

Prostory pro poskytnutí první pomoci musí být k dispozici.

**3.6.1.2 Prostory pro veřejnost****3.6.1.2.1 Místnost pro jednání**

Musí být k dispozici vhodná místnost v prostorách nebo mimo prostory provozovny pohřební služby pro účely sjednání pohřbu v důvěryhodném a nerušeném prostředí.

**3.6.1.2.2 Sanitární zařízení**

Sanitární zařízení (např. toalety) musí být k dispozici.

**3.6.1.2.3 Místnost pro vystavení**

Místnost pro vystavení je prostor, kde zemřelý může být vystaven v soukromí, po provedení ošetření v souladu s přáním klienta.

Musí být zachovány přísné hygienické podmínky. Vybavení místnosti musí být v souladu s jejím zamýšleným účelem. Měly by být zajištěny odpovídající možnosti sezení pro pozůstalé.

Místnosti pro vystavení by měla být odvětrávána a/nebo být vybavena klimatizací. Místnosti pro vystavení by měly být patřičně odhlučňeny.

Vhodné prostředky pro komunikaci se zaměstnanci provozovatele pohřební služby mohou být k dispozici.

**3.6.1.2.4 Smuteční obřadní místnost**

Smuteční obřadní místnost může být k dispozici.

**3.6.1.3 Zařízení pro zaměstnance**

Pro zaměstnance musí být k dispozici odpovídající zařízení, např. umývárna, toalety, kuchyně, prostor pro odpočinek a převlékání.

**3.6.1.4 Kancelářské prostory**

Kancelářské prostory musí být k dispozici.

### **3.7 Pohřeb**

#### **3.7.1 Převoz zemřelého**

Provozovna pohřební služby musí vést záznamy o všech převozech zemřelých osob.

#### **3.7.2 Vystavení**

Před každým vystavením musí být stav zemřelého, rakve a místnosti pro vystavení zkontrolován podle následujícího seznamu:

- poloha zemřelého;
- úprava vlasů;
- vnitřní prostor rakve;
- osobní věci umístěné v rakvi;
- vyleštění rakve;
- opravy, jsou-li nezbytné (např. v případě poškození v průběhu přepravy);
- příprava místnosti pro vystavení (např. svíce, světla a květiny);
- kondolenční kniha;
- papírové kapesníky k použití.

#### **3.7.3 Pohřební obřad**

Pohřební obřad může být organizován následujícím způsobem:

- úprava polohy a umístění rakve před obřadem;
- usazení truchlících;
- navázání kontaktu s osobou, která řídí obřad;
- organizační náležitosti (např. květiny, svíce, výzdoba, tištěné předměty, vlajky, kondolenční kniha a kondolenční stolec).

#### **3.7.4 Pohřební průvod**

Pohřební průvod musí být organizován provozovatelem pohřební služby podle protokolu a dohody s klientem.

#### **3.7.5 Obřad posledního rozloučení (obřad u hrobu)**

Obřad rozloučení u hrobu musí být organizován provozovatelem pohřební služby podle protokolu a dohody s klientem.

POZNÁMKA Obřad rozloučení se může skládat např. z

- kontroly bezpečnosti u hrobu (je-li to nezbytné, ochranné zábradlí pro průvod);
- kontroly nutného vybavení;
- rozmístění truchlících (příbuzných, čestných hostů);
- spuštění rakve do hrobu na signál nebo po dohodě (ručně nebo prostřednictvím spouštěcího mechanismu);
- stanovení pořadí smutečních řečníků;
- je-li to nutné, stanovení pořadí, ve kterém budou spuštěny vlajky;
- pomoc příbuzným v průběhu rozloučení;
- předání květin;
- vystavení květin;
- opatření k vhození hlíny nebo květinových lístků;
- poskytnutí svícené vody;
- dohody o rozestavení u hrobu a na trase průvodu (příchod a odchod truchlících);
- ozvučení místa (audio);
- zajištění kondolenčních knih a soustrastných dopisů.



### 3.7.6 Pohřbení do země (kromě zpopelněných ostatků)

#### 3.7.6.1 Stávající hrobové místo

V případě stávajícího hrobového místa musí být zvažovány následující otázky:

- registrovaný vlastník, právo na pohřbení (doba trvání vlastnictví, nástupce);
- počet povolených pohřbení;
- počet a záznam o předchozích pohřbeních;
- hrobové zařízení (pomník);
- konzervace lidských kosterních pozůstatků;
- práce, které musí být provedeny před pohřbem.

#### 3.7.6.2 Nový hrob

V případě nového hrobu musí být zvažovány následující otázky:

- typ hrobu (např. jednohrob, společný hrob, hrobka, mauzoleum);
- zajištění výběru hrobového místa;
- lokalita;
- registrovaný vlastník, právo na pohřbení.

#### 3.7.6.3 Otevření a uzavření hrobu

Tato činnost může být prováděna pouze osobami, které jsou dostatečně kvalifikované a fyzicky způsobilé k tomuto úkolu.

Doporučuje se absolvování odpovídajícího školení.

#### 3.7.6.4 Výzdoba hrobu

Je-li to vhodné, mohou být pro vyzdobení hrobu použity následující předměty:

- textilní materiál;
- trávni rohože, krycí plachty, borové či jedlové větve k zakrytí vykopaného materiálu;
- stromy a/nebo stojany na květiny pro dekorativní účely;
- náboženské symboly;
- svícny;
- věnce, kytice a jiná květinová výzdoba.

Po uzavření hrobu, je-li to přípustné, může na hrobě zůstat vyvýšená hromada hlíny. Věnce, kytice a květiny položené na hrob musí být uspořádány podle tradic a přání rodiny. Hrobové místo a okolní hroby musí zůstat čisté.

#### 3.7.6.5 Exhumace

##### 3.7.6.5.1 Obecně

Před exhumací musí být zvažovány následující otázky:

- povolení k exhumaci;
- registrovaný vlastník, právo na pohřbení (délka trvání vlastnictví, nástupce);
- počet a záznam o předchozích pohřbeních;
- hrobové zařízení (pomník);
- konzervace lidských kosterních pozůstatků;
- jméno (jména) zemřelého (zemřelých);
- původní datum (data) pohřbu (pohřbů).

### **3.7.6.5.2 Exhumace z moci úřední**

V případě exhumace prováděné z moci úřední musí být dodrženy pokyny týkající se provedení exhumace.

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

V případě exhumace prováděné na žádost příbuzných mohou být lidské ostatky vyňaty ze země s rakví nebo bez ní, pokud k tomu příslušné úřady vydaly povolení; vyzvednutí s rakví je možné pouze za předpokladu, že stav rakve vyzvednutí dovoluje.

**POZNÁMKA** Pro splnění sanitárních předpisů může být nezbytné umístit lidské ostatky do nové, převozuschopné a vodotěsné rakve nebo jiného vhodného kontejneru.

### **3.7.6.6 Pohřbení zemřelého do moře**

Pohřbení do moře se povoluje podle národních právních předpisů.

### **3.7.7 Kremace**

Musí být ověřeno, že rakev a její vnitřní výstelka jsou vhodné pro kremaci. Nesnímatelné náhrady, které mohou být nebezpečné pro zaměstnance nebo vybavení krematoria, musí být odstraněny oprávněnou a kvalifikovanou osobou.

Všechna zpopelnění musí být prováděna odděleně, aby bylo zajištěno, že nedojde ke smíšení popele.

V krematoriu mohou být zpopelňovány pouze lidské pozůstatky či lidské ostatky.

Mělo by být právem jednotlivce určit konečný způsob uložení svého popela.

Musí být přijaty odpovídající kroky k zajištění adekvátní identifikace zemřelého počínaje příjezdem do krematoria, přes proces zpopelnění až po konečné uložení popela.

Slitky ze zpopelnění nesmějí být využívány pro žádné komerční účely.

Všichni zaměstnanci, kteří se podílejí na zpopelnění, musí být pro úkoly, které plní, způsobilí a mít odpovídající kvalifikaci.

**POZNÁMKA** Pokud jde o křesťanské služby, odkazuje se na Etický kodex Mezinárodní křesťanské federace (ICF).

### **3.7.8 Uložení popela**

V návaznosti na národní právní předpisy může uložení popela zahrnovat následující:

- pohřbení do země;
- pohřbení do moře;
- kolumbárium;
- mauzoleum;
- rozptýl;
- ponechání v rodině.

Urny musí nést označení identity zemřelého.

**POZNÁMKA** V případě pohřbení do moře mohou být urny pohřbeny buď jednotlivě, nebo společně. Mělo by být ověřeno, zda urna odpovídá typu, který je pro pohřbívání do moře povolen (biologicky rozložitelný). Klientovi by mělo být předáno osvědčení o pohřbení do moře nebo, je-li to možné, by měl být proveden zápis v lodní knize.

## **3.8 Poradenské služby**

### **3.8.1 Provozovatel pohřební služby**

Je odpovědností provozovatele pohřební služby, aby zajistil, že bylo vyhověno všem právním povinnostem, které se týkají zemřelého, např. že byl vystaven list o prohlídce zemřelého.

Je povinností provozovatele pohřební služby, aby klientům poskytoval rady vyčerpávajícím způsobem, pravdivě a s patřičným přihlédnutím k finančním možnostem osoby, která žádá o radu.

Provozovatel pohřební služby se musí vždy chovat taktně a s pochopením a mít na zřeteli emoční situaci klienta.

Provozovatel pohřební služby by měl dbát o svůj patřičný vzhled a hovořit jasně a srozumitelně.

Poradenské služby, konzultace a dohody o organizaci pohřbů musí být poskytovány či uzavírány výhradně v odpovídajících kancelářských prostorách provozovatele pohřební služby nebo na jiném místě, pokud to klient výslovně požaduje, při přísném vyloučení míst uvnitř veřejných a soukromých zdravotnických zařízení, márníc a místností pro identifikaci.

### 3.8.2 Úvodní rady a informace

Předběžná konzultace slouží k vymezení přání budoucího klienta, který žádá o radu. Musí být prodiskutovány všechny právní otázky, které vznikají v souvislosti s pohřbem, jako jsou:

- osoba (osoby), která je oprávněna sjednat pohřeb;
- typ pohřbu;
- osoba podepisující žádost o kremaci, je-li to vyžadováno;
- krytí nákladů na pohřeb;
- získání hrobu a právo k hrobu, je-li to vyžadováno.

Klienti mají být informováni o možnostech zajištění pohřbu s přihlédnutím k náboženskému či jinému přesvědčení zemřelého.

Klienti mají být informováni o možnostech účasti na zajištění pohřbu, které přicházejí v úvahu.

### 3.8.3 Služby a náklady

Bude vyhotoven seznam uvádějící rozsah služeb a množství výrobků poskytovaných provozovatelem pohřební služby, jinými firmami a/nebo orgány veřejné správy.

Úplný písemný odhad musí být přiložen.

### 3.8.4 Konzultační a poradenské služby týkající se pohřbů

#### 3.8.4.1 Obecně

Klienti si musí být vědomi toho, že existuje několik možností pohřbu.

Tyto možnosti mohou zahrnovat různé typy pohřbů (pohřbení do země, kremace) stejně jako vyjmenování různých možností uložení lidských pozůstatků či lidských ostatků, včetně anonymního pohřbení, pohřbení nebo rozptýlu popela do země / na zemi nebo do moře a možností pohřbení v cizině.

#### 3.8.4.2 Ověření předpokladů podle právních požadavků a zvyklostí

Bude zejména ověřováno:

- zda má klient oprávnění ke sjednání pohřbu;
- vztah klienta k zemřelému;
- zda byly uspokojivě vyřešeny právní a lékařské formality;
- zda byla v listu o prohlídce zemřelého nebo jiném relevantním dokumentu uvedena příčina úmrtí a/nebo zda obsahuje údaj o ohlášení podléhající nebo známé infekční/nakažlivé nemoci;
- je-li to nezbytné, jakékoli zvláštní požadavky nebo předběžná opatření, která musí být provedena a která se týkají např. skladování, manipulace, balzamace, uložení do rakve, přepravy, pohřbení do země nebo kremace zemřelého.

#### 3.8.4.3 Rady a dohody s klienty

Při konzultacích s klienty provozovatel pohřební služby zjistí a zváží přání zemřelého, pokud taková jsou, a přání příbuzných nebo jejich zástupců, týkající se podrobností pohřbu. Pokud jde o typ požadovaného pohřbu, nabízené služby mají být navrženy a vysvětleny provozovatelem pohřební služby. Mají být prodiskutovány podrobnosti a různé aspekty pohřbu. Ty např. zahrnují informace o výběru náboženského nebo sekulárního obřadu rozloučení, kontaktu mezi klientem a duchovním/obřadníkem, dohodu o datech a potvrzení nároků na přepravu.

Pro konzultace s klientem (klienty) musí být nabídnuty vhodné prostory. Musí být zajištěna diskrétnost. Musí být vyloučeny rušivé vlivy ze strany třetích osob. Mají být prodiskutovány a odsouhlaseny odhadované ceny a platební podmínky. Klient musí být okamžitě uvědoměn o všech významných změnách cen, ke kterým dojde po původní dohodě. V případě takových změn cen by klient měl být vyrozuměn o všech možných variantách jak s těmito odchylkami naložit a jak je řešit.

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

#### **3.8.4.4 Rady o typech pohřbů**

a) Pohřbení do země:

- v úvahu připadající hřbitovy;
- typy hrobů;
- doba vlastnictví;
- tlečí doba;
- počet pohřbení;
- finanční náročnost některých typů hrobů;
- rozsah vyžadované údržby u různých typů hrobů;
- možnosti zřízení hrobového zařízení (pomníků a náhrobků);

b) Kremace:

- v úvahu připadající krematoria;
- oprávnění ke zpopelňování;
- typy uren;
- typy hrobů;
- doba vlastnictví;
- tlečí doba;
- počet pohřbení;
- finanční náročnost některých typů hrobů;
- rozsah vyžadované údržby u různých typů hrobů;
- možnosti zřízení hrobového zařízení (pomníků a náhrobků);
- finanční náročnost některých typů hrobů;
- možnosti pohřbení/rozptylu popela;
- možnosti oddělení popela.

#### **3.8.4.5 Předložení předběžné kalkulace ceny**

Předběžná kalkulace ceny v písemné podobě by měla být co nejpřesnější a měla by specifikovat všechny požadované výrobky a služby a uvádět závazně vypočítané ceny, včetně daně z přidané hodnoty tam, kde je třeba.

Mají být specifikovány ceny a poplatky (v případě rezervace) za služby, které mají být poskytnuty subdodavateli a veřejnoprávními subjekty, se kterými provozovatel pohřební služby uzavřel smlouvu jménem klienta (klientů). Poplatky a odměny jsou uvedeny podle platného sazebníku. Potvrzení objednávky má být podepsáno provozovatelem pohřební služby a klientem (klienty).

Předběžná kalkulace ceny musí specifikovat minimální počet položek:

- profesní odměnu (profesní odměny),
- rakev podle výběru,
- zvolenou urnu,
- uložení do rakve,
- požadavky na přepravu,

a pokud je poskytnuto:

- oblečení pro zemřelého,
- využití vybavení provozovny pohřební služby,
- hygienická opatření/balzamace.

Úhrady by měly být rozepsány jednotlivě podle položek.

Ceník výrobků a služeb musí být veřejně vystaven na viditelném místě v kanceláři provozovatele pohřební služby tak, aby byl klientovi k dispozici. Položky, které jsou k dispozici, jako jsou rakve a oblečení pro zemřelého, mohou být vystaveny v předváděcí místnosti nebo zobrazeny v katalogu.

### 3.8.4.6 Splnění formalit

V případě potřeby musí provozovatel pohřební služby ověřit, že byly splněny následující formality:

- všechna nezbytná osvědčení jsou k dispozici;
- data a časy byly dohodnuty s příslušnými úřady;
- všechny třetí strany, jako jsou obřadník, hudebníci, fotograf, byly zajištěny;
- zákonné dávky a pojistné a penzijní dávky;
- v případě přeshraniční přepravy: žádost o mezinárodní průvodní list pro přepravu zemřelého; dotazy na konzulátech a podání všech nezbytných dokumentů, a požadavky přepravců byly splněny;
- přijetí zálohy na příslušné poplatky.

### 3.8.4.7 Požadavky na zveřejnění, úmrtní oznámení a poděkování za kondolence

#### 3.8.4.7.1 Smuteční oznámení

Klienti mají být informováni o různých možnostech. Nejvhodnější forma zveřejnění má být vybrána po dohodě s klienty.

Provozovatel pohřební služby může klientům pomoci s formulováním textu a úpravou a při provedení nezbytných opatření k oznámení.

Měly by být uvedeny odlišné finanční náklady jednotlivých médií. Má být vysvětlen potenciál, který nabízí další média.

#### 3.8.4.7.2 Tištěné a elektronické zásilky

Je-li to vyžadováno, je třeba zajistit výrobu a dodávku tištěných nebo obdobných materiálů. Před tím má být klientům poskytnuta rada k využití fotografií zemřelého, veřejným oznámením a poděkováním za doručené kondolence. Je nutné zajistit, aby oznámení byla doručena adresátům včas. Měly by být zajištěny a vyrobeny pozvánky např. na pohřební hostinu. Klient by měl obdržet návrh každého tištěného či elektronického materiálu ke schválení.

### 3.8.4.8 Organizace pohřebního obřadu

Všechny rady provozovatele pohřební služby musí brát v úvahu přesvědčení a přání zemřelého a zvyklosti náboženských a sekulárních obřadů.

Posouzení smuteční obřadní místnosti musí pokud možno zahrnovat:

- počet sedadel, který je k dispozici pro předpokládaný počet účastníků;
- zařízení a vybavení pro účastníky se zvláštními potřebami;
- odpovídající zařízení pro živou a reprodukovanou hudbu;
- prostor pro květinové dary;
- stoly pro kondolenční knihy;
- odpovídající výzdoba;
- technické vybavení;
- osvětlení.

Rady týkající se postupu obřadu a koordinace obřadu od jeho zahájení do ukončení musí, je-li to vhodné, zahrnovat:

- pohřební průvod do a ze smuteční obřadní místnosti;
- poskytnutí fotografie zemřelého, podušky nebo stojanu pro řády a vyznamenání, kondolenčních knih;
- závěrečná cesta na místo posledního rozloučení;
- rozloučení u hrobu nebo v krematoriu;
- výzdoba hrobového místa a zakrytí vykopané hlíny rohožemi nebo přírodní zelení;
- předměty a technické vybavení vyžadované pro rozloučení, např. spouštěcí zařízení, květiny, hlína.

### **3.8.4.9 Pohřební obřad vedený duchovním nebo sekulárním obřadníkem (obřadníky)**

Postup pohřebního obřadu musí být projednán s obřadníkem (obřadníky). Postup obřadu a časový rozvrh musí být odsouhlaseny. Je-li více smutečních řečníků, pořadí jejich vystoupení musí být určeno předem.

Zasedací pořádek musí být sestaven podle pravidel protokolu, tradice a zvyků.

Je třeba vzít v úvahu, je-li to nezbytné a povolené: Ozvučení by mělo být nainstalováno a vyzkoušeno předem. Měla by být projednána případná účast čestné stráže a vlajkonošů. Mělo by být určeno, zda a kde si klienti přejí vítat účastníky obřadu. Klienti by měli být dotázáni, zda si přejí zvukové záznamy a videozáznamy projevů a/nebo obřadu. Měl by být projednán způsob a rozsah případné účasti sdělovacích prostředků a odsouhlasen klientem (klienty).

### **3.8.4.10 Hudba**

Klienti by měli být dotázáni jaký druh hudby si přejí, aby byl hrán. Měla by být projednána jejich přání a dohodnuto pořadí jednotlivých skladeb se zainteresovanými stranami. Měli by být zajištěni všichni hudebníci a zpěváci, kteří jsou požadováni. V případě živé hudby musí být pro hudebníky zajištěna místa. V případě nutnosti musí být zajištěny partitury. Mělo by být naistalováno požadované ozvučení a měla by být prozkoumána zákonná povinnost platit autorské honoráře.

### **3.8.4.11 Poradenské a podpůrné služby**

Je-li to vyžadováno, je nutné se s klienty dohodnout na:

- stravovacích službách pro pohřební hostinu;
- vyrozumění hřbitovního zahradníka;
- dopravě účastníků z pohřbu na místo hostiny;
- poskytnutí ubytování pro účastníky;
- kamenosochaři pro stavbu hrobového zařízení (náhrobku/pomníku);
- zajištění a předání kondolenčních knih, květinových darů, kondolenčních dopisů a podobných předmětů připomínající zemřelého a jeho pohřeb;
- nakládání s urnou po pohřbu.

Je-li to vyžadováno, provozovatel pohřební služby by měl klienty informovat, kde mohou získat právní rady týkající se pozůstalosti po zemřelém, dědictví a výplaty důchodu. Na vyžádání může provozovatel pohřební služby poskytnout informace o péči o pozůstalé a dalších doplňkových službách.

### **3.8.4.12 Fakturace**

Faktury musí být vystavovány podle obecných obchodních zásad a musí být předkládány způsobem, který je pro klienta jasný, úplný, přesný a snadno pochopitelný. Faktury musí odpovídat písemnému odhadu; jakékoli změny odhadu musí být zaznamenány.

Faktura musí rozlišovat mezi výrobky a službami, které účtuje provozovatel pohřební služby, a úhradami třetím stranám, placenými jménem klienta. Kopie faktur za služby poskytnuté třetí stranou mají být zahrnuty nebo být klientovi k dispozici.

Všechny ceny musí podle okolností zahrnovat DPH tak, jak je uvedeno ve formuláři objednávky a doloženy účtenkami a ceníky.

Konečná faktura musí být vystavena bez prodlení. Případný přeplatek musí být ihned vrácen.

## **3.9 Předběžné sjednání pohřbu**

### **3.9.1 Obecně**

Podrobnosti budoucího pohřbu musí být stanoveny v dokumentu, který obsahuje přání osoby, která pohřeb předběžně sjednává. Odhadované běžné náklady, včetně poplatků a úhrad mají být specifikovány v maximálně možné míře.

### **3.9.2 Prvotní kontakt**

V průběhu prvotního kontaktu musí být vyjasněno:

- pro koho se náležitosti pohřbu sjednávají;
- zda je klient oprávněn náležitosti sjednávat;
- zda jsou k dispozici nezbytná povolení či oprávnění, např. práva k pohřbení.

Mají být stručně popsány důsledky předběžného sjednání pohřbu. Má být vysvětlena možná forma a podstata dohody. Mají být stručně popsány různé možnosti financování pohřbu.

Diskrétnost musí být zaručena.

### 3.9.3 Konzultace

Přání a požadavky osoby, která předběžně sjednává pohřeb, mají být stanoveny a prozkoumány z hlediska reálnosti. Služby, výrobky, odměny a poplatky, které jsou zahrnuty v typu požadovaného pohřbu, mají být roze-psány jako položky návrhu a klientovi vysvětleny.

Otázky, které mají být nastoleny, zahrnují kontaktní osobu, která bude konkretizována ve smlouvě, a jakákoli další osoba, v případě potřeby, která bude zapojena do plnění smlouvy.

Konzultace by měly probíhat v odpovídajícím prostředí. Jsou-li vedeny v kancelářských prostorách provozovatele pohřební služby, je nutné vyloučit rušivé vlivy.

Provozovatel pohřební služby a/nebo kvalifikovaná osoba by měli být dostatečně zkušený a proškolení ve vedení takových konzultací.

### 3.9.4 Financování

Musí být vysvětleno financování pohřbu a alternativy, které jsou k dispozici pro placení předem. Ty zahrnují úhrady z příspěvků třetích stran (např. sociálního zabezpečení nebo pojistného krytí).

Všechny přijaté peněžní částky mají být uloženy na úročený a samostatný účet. Tato peněžní částka musí být oddělena od aktiv provozovatele pohřebních služeb.

POZNÁMKA Pro zajištění financování předběžně sjednávaných pohřbů existují následující možnosti, např.:

- pojištění;
- pojistný fond;
- účet třetí strany;
- úspory.

### 3.9.5 Uzavření smlouvy

Jednotlivé služby a výrobky, které mají být poskytnuty pro budoucí pohřeb, mají být specifikovány v písemné smlouvě.

Smlouva musí obsahovat ustanovení o zrušení smlouvy. Smlouva má být podepsána osobou, která předběžně sjednává pohřeb/klientem a provozovatelem pohřební služby.

Provozovatel pohřební služby by měl klienta upozornit na:

- riziko kolísajících cen a úrokových sazeb a jak to bude zohledněno ve smlouvě;
- smlouva o předběžném sjednání pohřbu může obsahovat přílohu podepsanou klientem, která dokumentuje jeho přání, a spolupodepsanou provozovatelem pohřební služby.

Odchyly od smlouvy jsou přípustné při úhradě těch odměn a výdajů, které byly mezi stranami dohodnuty.

Klient by měl učinit explicitní prohlášení, kdo bude kontaktní osobou ve vztahu k provozovateli pohřební služby.

## Příloha A (informativní)

### „Průvodní list“ pro přepravu zemřelého nebo zpopelněných lidských ostatků (příklad)

**„Průvodní list“ pro přepravu zemřelého nebo zpopelněných lidských ostatků**  
**(“Laissez-passer” for a deceased or cremated remains)**

Tímto se uděluje oprávnění k převozu zemřelého/zpopelněných lidských ostatků:  
(*Authority is hereby given for the removal of the deceased/cremated remains*)

Příjmení a jméno zemřelého:  
(*Name and first name of the deceased*)

Zemřel (datum):  
(*Died on*)

v:  
(*at*)

Uveďte příčinu smrti (je-li to možné):  
(*State cause of death (if possible)*)

– nevztahuje se na zpopelněné lidské ostatky –  
(*– Not applicable for cremated remains –*)

Nakažlivé nemoci (ano/ne):  
(*Contagious disease (yes/no)*)

– nevztahuje se na zpopelněné lidské ostatky –  
(*– Not applicable for cremated remains –*)

Místo a datum narození (je-li to možné; pokud nikoli, odhadovaný věk):  
(*Date and place of birth (if possible, if not: estimated age)*)

Místo a datum kremace (kde je to podstatné):  
(*Date and place of cremation (if relevant)*)

Zemřelý/zpopelněné lidské ostatky má/mají být přepraven/y (způsob přepravy):  
(*The deceased/cremated remains is to be conveyed (means of transport)*)

z (místo odjezdu):  
(*from (place of departure)*)

přes (trasa):  
(*via (route)*)

do (místo určení):  
(*to (destination)*)

Přeprava tohoto zemřelého/těchto zpopelněných lidských ostatků, která byla řádně povolena, a všechny úřady států přes jejichž území má/mají být zemřelý/zpopelněné lidské ostatky přepravován/ přepravovány, jsou žádány, aby byl povolen průjezd bez zábran a překážek.  
(*The transport of this deceased/cremated remains having been duly authorized, all and sundry authorities of the States over whose territory the deceased/cremated remains is to be conveyed are requested to let it pass without let or hindrance.*)

Vystaven v:  
(*Issued at*)

Podpis příslušného úřadu (nebo provozovny pohřební služby při přepravě zpopelněných lidských ostatků)  
(*Signature of the appropriate authority (or by the funeral home for the transportation of cremated remains)*)

Datum:  
(*on*)

Úřední razítko příslušného úřadu (nebo razítko provozovny pohřební služby při přepravě zpopelněných lidských ostatků)  
(*Official stamp of the appropriate authority (or stamp of the funeral home for the transportation of cremated remains)*)



## Příloha B (informativní)

### Etický kodex Mezinárodní kremační federace (ICF)

#### 1. ÚCTU ZACHOVÁVAJÍCÍ A DŮSTOJNÁ KREMACI

Celý proces zpopelnění musí být prováděn důstojným a úctu zachovávajícím způsobem.

#### 2. OCHRANA MRTVÉHO LIDSKÉHO TĚLA

Mrtvé lidské tělo musí být vždy řádně oblečeno a chráněno v souladu s místní tradicí a uznávanou praxí.

#### 3. ODDĚLENÉ KREMACI – BEZ SMÍŠENÍ POPELA

Všechny kremace musí být prováděny odděleně s cílem zajistit, aby nedocházelo ke smíšení popela.

#### 4. KREMACI LIDSKÝCH POZŮSTATKŮ A LIDSKÝCH OSTATKŮ

V krematoriích členů federace budou zpopelňovány pouze lidské pozůstatky nebo lidské ostatky.

#### 5. PRÁVO JEDNOTLIVCE ROZHODNOUT O ULOŽENÍ POPELA

V zásadě by mělo být právem jednotlivce rozhodnout o konečném způsobu uložení svého popela.

#### 6. KREMACI MÁ BÝT JEDINÝM OFICIÁLNÍM TERMÍNEM

Slovo „kremace“ bude oficiálním termínem používaným pro popis způsobu uložení, členy běžně využívaného v praxi.

#### 7. IDENTIFIKACE ZEMŘELÉHO AŽ DO UKONČENÍ KREMAČNÍHO PROCESU

Musí být přijata patřičná opatření k zajištění adekvátní identifikace mrtvého lidského těla od přijetí do krematoria přes kremační proces až po konečné uložení popela.

#### 8. ZÁKAZ VYUŽÍVÁNÍ SLITKŮ Z KREMACI PRO KOMERČNÍ ÚČELY

Slitky z kremace nesmějí být využívány pro žádné komerční účely.

#### 9. VŠECHNY MATERIÁLY POUŽITÉ PŘI KREMACI MAJÍ BÝT Z HLEDISKA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ NEZÁVADNÉ

#### 10. ZAMĚSTNANCI KREMATORIA MAJÍ BÝT KVALIFIKOVANÍ NEBO PŘINEJMENŠÍM ZPŮSOBILÍ

Všichni zaměstnanci, kteří jsou zapojeni do kremace, musí být způsobilí k úkolům, které vykonávají, a pokud je to možné, mít příslušnou kvalifikaci.

#### 11. NA ZAMĚSTNANCE, KTEŘÍ SE ZÚČASTNÍ POHŘBŮ, SE VZTAHUJE TENTO KODEX

Zaměstnanci, kteří jsou jakýmkoli způsobem zapojeni do poskytování služeb krematoria, musí vždy dodržovat Etický kodex.

#### 12. VŠECHNY OSOBY MAJÍ PRÁVO SI ZVOLIT KREMACI

Jednotlivec musí mít právo zvolit si kremaci a takové přání musí být řádně zohledněno, jestliže bylo zaznamenáno.

## Příloha C (informativní)

### Odchyly typu A

**Odchylna typu A:** Národní odchylna od evropské normy způsobená právními předpisy, jejichž změna je v současné době mimo kompetence dotyčného členu CEN-CENELEC.

Tato evropská norma nespadá pod žádnou směrnici ES.

V příslušných zemích CEN jsou tyto odchyly typu A platné namísto ustanovení této evropské normy, dokud nebudou odstraněny.

#### Francie

Ustanovení	Odchylna
<p><b>3.5.2.1</b></p> <p>Třetí odstavce „použití hermetického uzavření je povinné, pokud je smrt důsledkem nakažlivé nemoci, např.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pravých neštovic nebo podobné nemoci;</li> <li>– cholery;</li> <li>– antraxu;</li> <li>– hemoragické virové horečky“.</li> </ul>	<p>(Článek R 2213-26 „Obecného kodexu územních společenství“ – regulační část)</p> <p>„Jestliže osoba byla v době úmrtí postižena jednou z nakažlivých nemocí <u>vymezených nařízením ministra, který odpovídá za zdravotnictví</u>, tělo (mrtvé lidské tělo) je umístěno do hermetické rakve.“</p>
<p><b>3.5.2.1</b></p> <p>Čtvrtý odstavce „nejsou-li žádné specifické hygienické požadavky, přeprava zemřelého do 48 hodin od úmrtí nevyžaduje hermeticky uzavřený kontejner, balzamace nebo chlazení.“</p>	<p>(Článek R 2213-11 „Obecného kodexu územních společenství“ – regulační část)</p> <p>„Pokud na těle (mrtvém lidském těle) nebyla provedena žádná konzervační úprava, přeprava musí být provedena <u>nejpozději do 24 hodin od smrti</u>. Bylo-li tělo konzervačně upraveno, lhůta se prodlužuje na 48 hodin.“</p>
<p><b>3.5.2.2</b></p> <p><b>Odstavec 1</b></p>	<p>(Vyhláška č. 2000-1033 ze 17. října 2000, která ratifikuje Štrasburskou dohodu o převozu těl zemřelých z 26. října 1973)</p> <p>„Pro mezinárodní přepravu lidských pozůstatků ze státu odeslání do státu určení, musí být rakev <u>nepropustná; uvnitř rakve musí být absorpční materiál</u>.“</p>
<p><b>3.5.2.3</b></p> <p><b>Odstavec 1, Odrážka 1</b></p>	<p>(Vyhláška č. 2000-1033 ze 17. října 2000, která ratifikuje Štrasburskou dohodu o převozu těl zemřelých z 26. října 1973)</p> <p>„Pro mezinárodní přepravu lidských pozůstatků ze státu odeslání do státu určení, musí být rakev <u>nepropustná; uvnitř rakve musí být absorpční materiál</u>.“</p>

**3.8.4.5**

(Články R 2223-25 až R 2223-29 „Obecného kodexu územních společenství“ – regulatorní část)

**Odstavec 3**

„Všeobecná dokumentace a předběžná kalkulace ceny musí zahrnovat údaje o jménu, právním zástupci, adrese provozovatele, a je-li to nutné, číslo zápisu v živnostenském rejstříku nebo seznamu živností, stejně jako údaj o jeho právní formě, povolení k činnosti a, je-li to nutné, výši kapitálu.

Předběžná kalkulace ceny musí zmiňovat město, kde došlo k úmrtí, místo uložení do rakve, pohřební obřad, pohřbení do země nebo kremaci, stejně jako datum vypracování této kalkulace.

Předběžná kalkulace ceny musí shrnovat dodávky a služby poskytnuté provozovatelem a oddělit je od částek zaplacených třetím osobám jako úhrada za služby, které tyto osoby zajišťovaly, a rovněž od daní. Je-li to nutné, předběžná kalkulace ceny musí uvádět firmu nebo třetí stranu, která provádí otevření či uzavření náhrobku, výkopové práce a zasypaní hrobu.

Předběžná kalkulace ceny musí uvádět počet zaměstnanců, kteří služby v souvislosti s pohřbem a pohřebním průvodem poskytují.

Předběžná kalkulace ceny musí jasně a srozumitelně uvádět povinné služby, které v každém případě zahrnují rakev, madla a nepropustnou vložku rakve, nikoli však interiér a externí doplňky, ať už pro pohřbení do země nebo pro kremaci, urnu na popel nebo kontejner na popel. Podle okolností nebo příčin úmrtí, dopravních prostředků a metod pohřbení do země nebo kremace, povinné služby v případech a za podmínek předpokládaných v oddílu 2 kapitoly III v hlavě 1 této knih a v oddílu 1 této kapitoly, rovněž zahrnují konzervační úpravu/péči, rubáš, vozidlo k přepravě těla před uložením do rakve, hermetickou rakev vybavenou čistícím filtrem.“

**3.9.4**

(Články R 2223-33 až R 2223-33 Obecného kodexu územních společenství – regulatorní část)<sup>NP2)</sup>

**POZNÁMKA**

„S výjimkou metod financování pohřbů se zakazují: nabídky služeb předkládané při pohřbu nebo očekávaném pohřbu, s cílem získat objednávku nebo přimět k zadání objednávky na dodávky nebo služby související s úmrtím, ať už přímo nebo přes prostředníka. Obdobně jsou zakázány kroky podniknuté se stejným cílem a prováděné v místě bydliště, na veřejné komunikaci nebo veřejném prostranství, ve veřejné budově nebo v budově přístupné veřejnosti.“

„Metody financování očekávaných pohřbů, na které odkazuje odrážka 2 článku L.2223-20, a navrhované kontrolními orgány, firmami, sdruženími a jejich institucemi, oprávněnými v souladu s článkem L.2223-23, jsou smlouvy, jejichž plnění závisí na délce lidského života ve smyslu odrážky 1 článku L.310-1 zákona o pojištění“.

**Itálie**

Odchylně od požadavků ustanovení 3.4.3 platí v Itálii ustanovení článků 32, 46, 47, 48 Vyhlášky prezidenta republiky (D.P.R.) č. 285 z 10. 9. 1990. Tyto články specifikují podrobnosti pitvy a konzervačních úprav těla, které jsou podle italského práva povoleny.

<sup>NP2)</sup> NÁRODNÍ POZNÁMKA Špatné číslování: správně by mělo být: R 2223-20 až R 2223-33.

U p o z o r n ě n í : Změny a doplňky, jakož i zprávy o nově vydaných normách jsou uveřejňovány ve Věstníku Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

Vaše názory, podněty a připomínky týkající se technických norem a zájem o možnou účast v procesech technické normalizace lze zaslat na e-mailovou adresu [info@unmz.cz](mailto:info@unmz.cz).

## ČSN EN 15017

Vydal Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, Praha  
Rok vydání 2014, 28 stran

**95019** Cenová skupina 412

