

STN	Pohrebné služby Požiadavky	STN EN 15017 95 9001
------------	---------------------------------------	--

Funeral services
Requirements

Services funéraires
Exigences

Bestattungs-Dienstleistungen
Anforderungen

Táto norma je slovenskou verziou európskej normy EN 15017: 2019.
Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.
Táto norma má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the European Standard EN 15017: 2019.
It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing.
It has the same status as the official versions.

Nahradenie predchádzajúcich noriem

Táto norma nahrádza anglickú verziu STN EN 15017 z januára 2020, ktorá od 1. 1. 2020 nahradila STN EN 15017 z júna 2006 v celom rozsahu.

131436

STN EN 15017: 2020

Národný predhovor

Tento dokument obsahuje tri národné poznámky.

Súvisiace právne predpisy

Zákon č. 131/2010 Z. z. o pohrebníctve z 2. apríla 2010 v znení neskorších predpisov.

Vypracovanie normy

Spracovateľ: Natália Kočanová – CENISO, Bratislava

COVID-19

**EURÓPSKA NORMA
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM**

EN 15017

September 2019

ICS 03.080.30

Nahrádza EN 15017: 2005

**Pohrebné služby
Požiadavky**

Funeral services
Requirements

Services funéraires
Exigences

Bestattungs-Dienstleistungen
Anforderungen

Túto európsku normu schválil CEN 28. júla 2019.

Členovia CEN sú povinní plniť vnútorné predpisy CEN/CENELEC, v ktorých sú určené podmienky, za ktorých sa tejto európskej norme bez akýchkoľvek zmien priznáva postavenie národnej normy. Aktualizované zoznamy a bibliografické údaje týkajúce sa takýchto národných noriem možno na požiadanie dostať od Riadiaceho strediska CEN-CENELEC alebo od každého člena CEN.

Táto európska norma existuje v troch oficiálnych verziách (anglickej, francúzskej, nemeckej). Verzia v akomkoľvek inom jazyku, ktorú na vlastnú zodpovednosť vydal člen CEN v preklade do národného jazyka a oznámil to Riadiacemu stredisku CEN-CENELEC, má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

Členmi CEN sú národné normalizačné organizácie Belgicka, Bulharska, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Maly, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunska, Severného Macedónska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédsko, Talianska a Turecko.

CEN

Európsky výbor pre normalizáciu
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Riadiace stredisko CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel

STN EN 15017: 2020

Obsah

strana

Európsky predhovor	7
Úvod	7
1 Predmet normy.....	8
2 Normatívne odkazy	8
3 Termíny a definície.....	8
4 Etické hodnoty.....	12
5 Vzdelávanie.....	12
5.1 Všeobecne	12
5.2 Prevádzkovateľ pohrebnej služby	13
5.2.1 Zodpovednosti.....	13
5.2.2 Kvalifikácia/vzdelávanie	13
5.2.3 Minimálne vzdelávacie kurzy	13
5.3.1 Zodpovednosť	13
5.3.2 Kvalifikácia a hodnotenie	13
5.3.3 Vzdelávacie kurzy	14
5.4 Balzamovanie alebo tanatoprax.....	14
6 Poradenské služby.....	14
6.1 Predpoklady	14
6.2 Úvodné rady a informácie	14
6.3 Rady k obradu.....	16
6.3.1 Smútočné oznámenia.....	16
6.3.2 Tlačené a elektronické položky.....	16
6.3.3 Organizácia pohrebného obradu.....	16
6.3.4 Pohrebný obrad vykonávaný kňazom alebo občianskym obradníkom.....	17
6.3.5 Hudba.....	17
6.3.6 Poradenské a podporné služby po pohrebe	17
6.4 Služby a náklady	17
6.5 Vopred dohodnutý a predplatený pohreb.....	18
6.5.1 Všeobecne	18
6.5.2 Predbežný kontakt.....	18
6.5.3 Konzultácie.....	19
6.5.4 Financovanie	19
6.5.5 Uzavretie dohody	19
7 Zariadenia pohrebnej služby	19
7.1 Všeobecne	19
7.2 Miestnosti a priestory	20
7.2.1 Všeobecne	20
7.2.2 Prípravné priestory.....	20

7.2.3	Chladienie/mrazenie	20
7.2.4	Priestory pre verejnosť	21
7.2.5	Administratívna časť	22
7.3	Vybavenie a pracovné materiály	22
7.3.1	Vozidlá.....	22
7.3.2	Zariadenie na presun zosnulých	22
7.3.3	Pomocný materiál	23
7.3.4	Dekoračný materiál	23
7.3.5	Služby pri pochovávaní na cintorínoch	24
7.4	Osobné ochranné prostriedky (OOP)	24
7.5	Odpadové hospodárstvo a životné prostredie	24
8	Preprava zosnulých osôb alebo ľudských pozostatkov	25
8.1	Repatriácia, presun a preprava.....	25
8.1.1	Všeobecne	25
8.1.2	Preprava na veľkú vzdialenosť	25
8.1.3	Medzinárodná preprava zosnulého.....	25
8.1.4	Medzinárodná preprava spolnených pozostatkov	26
8.2	Odvozy na príkaz verejných orgánov.....	26
9	Starostlivosť o zosnulého.....	26
9.1	Všeobecne	26
9.2	Praktické postupy.....	26
9.2.1	Začiatkové postupy	26
9.2.2	Obliekanie zosnulého	27
9.2.3	Uloženie do rakvy.....	27
9.2.4	Balzamovanie/tanatoprax.....	27
9.2.5	Kozmetika	27
9.2.6	Vystavenie pozostalého	28
9.3	Pohrebný obrad.....	28
9.4	Pochovanie (s výnimkou spolnených pozostatkov)	29
9.4.1	Existujúce hrobové miesto	29
9.4.2	Nový hrob.....	29
9.4.3	Úprava hrobu	29
9.4.4	Pochovávanie na mori.....	29
9.5	Spolnenie	29
9.5.1	Všeobecne	29
9.5.2	Nakladanie s popolom.....	30
9.6	Exhumácia	30
9.6.1	Všeobecne	30
9.6.2	Úradná exhumácia	30
9.6.3	Exhumácia vykonaná na žiadosť príbuzných	30
10	Online služby.....	31

STN EN 15017: 2020

10.1	Všeobecne	31
10.2	Online pohrebný makléř	31
10.3	Online pohrebná spoločnosť	31
10.3.1	Všeobecne	31
10.3.2	Cena a informácia o produkte	31
10.3.3	Dokumentácia pre klienta	31
10.4	Online pohrebné služby	31
10.5	Online služby súvisiace s pohrebom	31
10.5.1	Všeobecne	31
10.5.2	Vytvorenie pamätnej stránky	32
10.5.3	Online úmrtné oznámenie	32
10.5.4	Online dar	32
11	Manažérstvo kvality	32
11.1	Všeobecne	32
11.2	Zabezpečenie kvality a vybavovanie sťažností	32
11.3	Monitorovací systém	33
12	Zásady ochrany súkromia	33
Príloha A (informatívna) – Schopnosti a znalosti prevádzkovateľa pohrebnej služby a pohrebného personálu		34
A.1	Všeobecne	34
A.2	Prevádzkovateľ pohrebnej služby	34
A.2.1	Znalosti (teoretické školenie)	34
A.2.2	Vedieť (vykonať/uviesť do praxe)	34
A.2.3	Vedieť (vzťahovo/behaviorálne správanie)	35
A.3	Pohrebný personál	35
A.3.1	Znalosti (teoretické školenie)	35
A.3.2	Vedieť (vykonať/uviesť do praxe)	36
A.3.3	Vedieť (vzťahovo/behaviorálne)	36
Príloha B (informatívna) – Pas pre zosnulého alebo pre spolopené pozostatky		37
Príloha C (informatívna) – Etika spolupňovania Medzinárodnej kremačnej federácie (ICF)		38
Príloha D (informatívna) – Minimálne odporúčania týkajúce sa používania rakiev, ich príslušenstva a kremačných urien		40
D.1	Rakvy a ich príslušenstvo	40
D.2	Kremačné urny	40
Príloha E (informatívna) – Pamätné stránky		41
E.1	Všeobecne	41
E.2	Zmluvné podmienky	41
Príloha F (informatívna) – Etický kódex Európskej federácie pohrebných služieb (EFFS)		43
Príloha G (informatívna) – Odchýlka A		44
Literatúra		45

Európsky predhovor

Tento dokument (EN 15017: 2019) vypracovala technická komisia CEN/TC 448 Pohrebné služby, ktorej sekretariát je v ASI.

Tejto európskej norme sa musí priznať postavenie národnej normy buď vydaním identického textu, alebo oznámením najneskoršie do marca 2020 a národné normy, ktoré sú s ňou v rozpore, musia sa zrušiť najneskoršie do marca 2020.

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. CEN nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv.

Tento dokument nahrádza EN 15017: 2005.

Tento dokument je komplexná revízia EN 15017: 2005.

Hlavné zmeny sú:

- doplnili sa požiadavky na vzdelávanie pracovníkov pohrebnej služby;
- doplnili sa podrobnejšie požiadavky na vybavenie pohrebných zariadení, vrátane požiadaviek na zabezpečenie pracovných prostriedkov, prepravných vozidiel a iných pracovných materiálov;
- doplnili sa podrobnejšie požiadavky na poradenské služby a starostlivosť o zosnulého;
- doplnili sa kapitoly o online pohrebných službách, manažérstve kvality, etických hodnotách a o zásadách ochrany osobných údajov.

V súlade s vnútornými predpismi CEN/CENELEC sú túto európsku normu povinné prevziať národné normalizačné organizácie týchto krajín: Belgicka, Bulharska, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunsko, Severného Macedónska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédska, Talianska a Turecka.

Úvod

Revízia tohto dokumentu je založená na meniacich sa trhoch v oblasti pohrebníctva v Európe. Vypracovala sa s cieľom poskytnúť súčasné postupy všetkým osobám a/alebo spoločnostiam poskytujúcim služby v oblasti pohrebníctva .

Má poskytovať spotrebiteľovi väčšiu transparentnosť v oblasti pohrebných služieb a zariadení, a základných zásad tvorby cien pre spotrebiteľa. Obsahuje vylepšenia zo strany poskytovateľov služieb súvisiacich s pohrebom; tým zaisťuje spotrebiteľovi a klientovi vyššie štandardy a kvalitu. Hlavným obsahom sú vzdelávanie, preprava, zariadenia, poradenské služby, online pohrebné služby a starostlivosť o zosnulého pre pohrebné aj kremačné služby.

Tento dokument zabezpečuje kvalitu pohrebných služieb vrátane najvyššieho rešpektu voči zosnulému a pozostalým za súčasného zohľadnenia platných zákonov a predpisov.

STN EN 15017: 2020

1 Predmet normy

Tento dokument stanovuje požiadavky na poskytovanie pohrebných služieb so zreteľom na vzdelávanie, prepravu, zariadenia, poradenské služby a starostlivosť o zosnulého pri pohrebných aj kremáčnych službách.

Tento dokument je vhodný pre všetkých profesionálnych pracovníkov v pohrebníctve, pohrebné ústavy a pohrebné služby na cintorínoch a v krematóriách, ako aj pre všetky ostatné osoby poskytujúce pohrebné služby akéhokoľvek druhu.

Tento dokument sa nevzťahuje na technické požiadavky týkajúce sa výrobkov. Tento dokument sa nezaobrá požiadavkami na ochranu zdravia a bezpečnosti pri práci.

2 Normatívne odkazy

Tento dokument neobsahuje žiadne normatívne odkazy.

3 Termíny a definície

V tomto dokumente sa používajú ďalej uvedené termíny a definície.

ISO a IEC udržiavajú terminologické databázy na používanie pri normalizácii na týchto adresách:

- IEC Elektropédia: prístupná na <http://www.electropedia.org/>;
- ISO on-line vyhľadávacia platforma: prístupná na <http://www.iso.org/obp>.

3.1 popol (angl. **ashes, cremated remains**): spopolnené pozostatky zosnulého a/alebo ľudských pozostatkov vrátane zvyškov po zhorených rakvách/schráňkach

3.2 nádoba na popol (angl. **ashes container**): nádoba z odolného materiálu na popol po spopolnení zosnulého a/alebo ľudských pozostatkov

3.3 vak na telo (angl. **body bag**): špeciálny vak z odolného materiálu na ľudské telo, používaný na uchovávanie a prepravu zosnulého a/alebo ľudských pozostatkov, ktorý má chrániť pred kontaktom s telom

3.4 držadlá vaku na telo (angl. **body bag handle**): držadlá vyrobené z odolného materiálu, napr. PVC alebo zosilneného nylonu pre ľahkú manipuláciu s vakmi na telo

3.5 pochovanie (angl. **burial**): vloženie zosnulého alebo ľudských pozostatkov do zeme

3.6 obstarávateľ pohrebu, klient (angl. **client**): organizácia, osoba alebo rodina prijímajúca službu

3.7 rakva (angl. **coffin, casket**): schránka, v ktorej je umiestnené telo zosnulého na pochovanie alebo kremáciu

3.8 podstavec na rakvu (angl. **coffin support**): podstavec na umiestnenie rakvy počas obradu

3.9 kolumbárium (angl. **columbarium**): priestor, kde sa vo výklenkoch alebo v stenách uchovávajú nádoby s popolom

3.10 kondolenčná kniha (angl. **condolences book**): kniha, do ktorej rodina a priatelia zapisujú kondolencie

3.11 poradenská činnosť, konzultácia (angl. **consultation**): zostavenie želaní klienta, návrhy ponúkaných výrobkov a služieb, ktoré sa majú poskytnúť, a ich cena

3.12 poradenská činnosť pri vopred dohodnutých pohreboch (angl. **consultation on the prearrangements of funerals**): vypracovanie/príprava individuálneho návrhu týkajúceho sa služieb pre budúci pohreb, vrátane jeho financovania

3.13 pohrebný sprievod (angl. **cortege**): sprievod ľudí, ktorí idú a/alebo sa vezú na pohreb

3.14 kozmetická úprava (angl. **cosmetic treatment**): povrchové úpravy, zakrytie a vylepšenie prirodzených rysov zosnulého

3.15 spoloplenie, kremácia (angl. **cremation**): celý proces spaľovania zosnulého alebo ľudských pozostatkov

3.16 kremačné služby (angl. **cremation services**): všetky služby týkajúce sa procesu spoloplenia

3.17 krematórium (angl. **crematorium**): budova vybavená zariadením určeným výlučne na spolopňovanie zosnulých a ľudských pozostatkov, vrátane všetkých vedľajších a pomocných zariadení, s priestorom pre verejnosť, ktorý umožňuje dôstojný rozlúčkový obrad

Poznámka 1 k termínu: Budova je často vybavená miestnosťou na vystavenie rakvy a pokiaľ možno chladiacim zariadením.*

3.18 zosnulý (angl. **deceased**): osoba (osoby), ktorá (ktoré) zomreli

3.19 stojan (angl. **easel**): podpera alebo podstavec

PRÍKLAD

Na veniec alebo obrázok zosnulého.

3.20 balzamovanie/tanatopraktická úprava (angl. **embalming, thanotopraxy**): proces dočasnej konzervácie zosnulého na zabránenie rozkladu

3.21 uloženie (angl. **embedding**): umiestnenie zosnulého do rakvy

3.22 exhumácia (angl. **exhumation**): vybratie ľudských ostatkov v akomkoľvek stave alebo v akejkoľvek forme z miesta, na ktorom sú pochované

3.23 pohrebný ústav, pohrebná spoločnosť (angl. **funeral home, funeral company**): organizácia s vybavením na poskytovanie pohrebných služieb klientom

3.24 prevádzkovateľ pohrebnej služby (angl. **funeral director**): kvalifikovaná osoba, ktorá zodpovedá za poskytovanie pohrebných služieb, alebo ich personálne zabezpečuje

3.25 pohrebné zariadenie (angl. **funeral facility**): budova s fyzickou a technickou infraštruktúrou a zariadením potrebným na vykonávanie praktických pohrebných služieb

3.26 personál pohrebnej služby (angl. **funeral personnel**): osoby vykonávajúce pohrebné služby, náležite vyškolené, skúsené a kvalifikované na plnenie všeobecných a špecifických požiadaviek na príslušné práce

3.27 hrob (angl. **grave**): miesto na uloženie zosnulého alebo ľudských pozostatkov do zeme, ktoré môže byť označené náhrobným kameňom

3.28 pohrebné vozidlo (angl. **hearse**): osobitne navrhnutý automobil alebo voz na prepravu z miesta úmrtia alebo z pohrebného ústavu na miesto odpočinku; za normálnych okolností iba pre jedného zosnulého

* NÁRODNÁ POZNÁMKA 1. – Podľa platných právnych predpisov v SR musí byť vybavená chladiacim zariadením povinne.

STN EN 15017: 2020

3.29 transportné pohrebné vozidlo (angl. **hearse transport vehicle**): špeciálne navrhnuté auto alebo voz, ktoré môže naraz prevážať viac ako jedného zosnulého alebo ľudských pozostatkov v schránkach

3.30 ľudské pozostatky (angl. **human remains**): telo zosnulej osoby vcelku alebo v častiach, bez ohľadu na stupeň rozkladu; vrátane spopolnených pozostatkov**

Poznámka 1 k termínu: Táto definícia výslovne nevylučuje plod alebo mŕtvo narodené deti.

3.31 hygienické postupy a opatrenia (angl. **hygiene treatment and measures**): postupy a opatrenia zohľadňujúce možné zdravotné nebezpečenstvo pre osoby prichádzajúce do styku so zosnulým

3.32 ID náramok (angl. **ID bracelet**): pevný náramok odolný proti manipulácii, ktorý identifikuje zosnulého

3.33 miestnosť na identifikáciu (angl. **identification room**): miestnosť, v ktorej sa overuje a potvrdzuje totožnosť zosnulého

3.34 prvotná starostlivosť o zosnulého (angl. **initial care of the deceased**): opatrenia na krátkodobé uloženie na mieste úmrtia a príprava na odvoz

3.35 faktúra (angl. **invoice**): stanovenie cien vlastných výrobkov a služieb, ako aj tretích strán vrátane dane z pridanej hodnoty, ak je to uplatniteľné, ako aj poplatkov a dodatočných nákladov, ktoré sa majú zaplatiť, spolu s podmienkami vyrovnania;

3.36 zdravotnícka pomôcka (angl. **medical device**): druh pomôcky, ktorý sa má nájsť v tele zosnulého

PRÍKLAD

Kardioštimulátor.

3.37 márnica (angl. **mortuary; morgue**): osobitné miesto vhodné na dočasné uloženie zosnulého

3.38 prevoz zosnulého (angl. **movement of the deceased**): preprava zosnulého potrebná pred pohrebom medzi úmrtím a jeho konečným uložením z jedného miesta na druhé akoukoľvek národnou alebo medzinárodnou dopravou po ceste, železnici, loďou alebo lietadlom s výnimkou ostatkov po spolnení

3.39 smútočné oznámenia (angl. **obituaries**): návrh alebo zverejnenie oznámení o úmrtí a sústrastných listov, ako aj iné písomné alebo elektronické publikácie

3.40 obradník (angl. **officiant**): osoba, ktorá vykonáva pohrebný akt bez ohľadu na to, či náboženský alebo občiansky

3.41 online pohrebný maklér (angl. **online funeral broker**): osoba (osoby) alebo organizácia bez vlastného pohrebného zariadenia, ktoré konajú výlučne ako sprostredkovateľ pri výbere pohrebného ústavu pre klienta a ktoré za túto službu dostávajú poplatok alebo províziu

3.42 online pohrebná spoločnosť (angl. **online funeral company**): osoba (osoby) alebo organizácia bez vlastného pohrebného zariadenia, ktoré poskytujú úplné pohrebné služby klientovi výlučne prostredníctvom subdodávateľov na vykonávanie služieb pre klienta

3.43 online pohrebné služby (angl. **online funeral services**): pohrebné služby poskytované osobou (osobami) alebo organizáciou s vlastným pohrebným zariadením alebo bez neho s použitím online nástrojov ako doplnkovej služby pre klienta

PRÍKLAD

Kontaktné formuláre, porovnávanie cien, internetový obchod na výroby.

** NÁRODNÁ POZNÁMKA 2. – V súčasnej slovenskej legislatíve sa rozlišuje termín ľudské pozostatky a ľudské ostatky, pozri zákon č. 131/2010.

3.44 online služby súvisiace s pohrebom (angl. **online funeral-related services**): osoba (osoby) alebo organizácia poskytujúca online služby súvisiace s pohrebom

PRÍKLAD

Smútočné oznámenia, tlačené materiály, online pamäte.

3.45 tlecia doba (angl. **period of peace**): minimálne časové obdobie, po ktorom je dovolené opätovne použiť hrob

3.46 predbežné dohodnutie pohrebom (angl. **pre-arrangement of funerals; pre-need funeral**): zmluva, v ktorej osoba definuje a spresňuje všetky dojednania o svojom budúcom pohrebe alebo o pohrebe tretej osoby, ak je na to oprávnená

Poznámka 1 k termínu: Môže, alebo nemusí zahŕňať predplatenie.

3.47 predbežná informácia (angl. **preliminary information**): informácia o rôznych druhoch pohrebom, používaných postupoch a financovaní pohrebu

3.48 cenová ponuka (angl. **quotation**): prehľad výrobkov, poplatkov a služieb a ich vypočítaných cien vrátane prípadnej dane z pridanej hodnoty

3.49 úprava zosnulého (angl. **preparation of the deceased**): kroky na úpravu zosnulého podľa požiadaviek

Poznámka 1 k termínu: Táto služba zahŕňa aj pomocné služby, ako je umývanie, dezinfekcia, vyzliekanie a obliekanie. Dočasná hygienická úprava (tanatopraktická úprava, balzamovanie) alebo konzervačné postupy nie sú zahrnuté.

3.50 prípravná miestnosť (angl. **preparation room**): priestor osobitne vybavený na úpravu a uloženie zosnulého do rakvy

3.51 kvalifikovaná osoba (angl. **qualified person**): osoba, ktorá je osobnostne spôsobilá, má uznávanú formu odbornej prípravy a získala potrebné odborné skúsenosti na vykonávanie komplexných pohrebných služieb

3.52 vozidlo na odvoz zosnulých (angl. **removal vehicle**): upravené vozidlo, ktoré umožňuje prepravu niekoľkých tiel v samostatnej rakve/schránke/vaku na telo alebo v inom vhodnom obale v samostatných oddeleniach vozidla, ktoré sú prípadne chladené

3.53 repatriácia (angl. **repatriation**): preprava zosnulého cez hranice krajiny na miesto odpočinku

3.54 rozptyl (angl. **scattering**): rozsypanie ľudských spolnotených pozostatkov buď manuálne, alebo mechanicky na rozptylovú lúku, alebo do mora/vody

3.55 hrobka (angl. **tomb**): krypta alebo komora na pochovanie ľudských pozostatkov alebo ľudských ostatkov líšiaca sa od hrobu

PRÍKLAD

Výklenok v kolumbáriu, mauzóleum, krypta, klenba, kaplnka, hrobka, tumba, pohrebná komora, sarkofág, katakomby atď.

3.56 fakľa (angl. **torch**): osvetlenie umiestnené vedľa rakvy

3.57 urna (angl. **urn**): nádoba určená na spolnené pozostatky zosnulej osoby

3.58 miestnosť na vystavenie rakvy (angl. **viewing room**): vhodná miestnosť, v ktorej môžu pozostali vidieť zosnulého

STN EN 15017: 2020

4 Etické hodnoty

Poskytovateľ pohrebných služieb sa riadi týmito etickými zásadami:

- a) etický a profesionálny vzťah ku klientom;
- b) úprimné rešpektovanie viery a zvykov klienta;
- c) právo osoby (osôb) dojednávajúcich pohreb zvoliť si prevádzkovateľa pohrebnej služby, rozhodnúť sa medzi pochovaním alebo kremáciou a rozhodnúť o všetkých aspektoch pohrebu;
- d) právo rodín na informácie o odhadovaných celkových nákladoch na pohreb pred podpisom zmluvy;
- e) neustále zabezpečovania úplnej dôvernosti, ktorá podlieha iba zákonným požiadavkám;
- f) čestnosť, lojálnosť a bezúhonnosť pohrebného personálu pri výkone povinností;
- g) prísne dodržiavanie všetkých platných národných aj medzinárodných zákonov, pravidiel a predpisov týkajúcich sa profesie;
- h) objektívne, čestné a citlivé publikácie a reklama;
- i) úsilie dosahovať stále vyššiu úroveň profesionality v pohrebníctve;
- j) integrita s kolegami, národnými, ako aj medzinárodnými.

5 Vzdelávanie

5.1 Všeobecne

Všetky osoby, ktoré sa zaoberajú pohrebnými službami, musia mať primerané školenie a musia byť vhodné na túto prácu. Vzdelávanie sa delí na dve časti: pre prevádzkovateľa pohrebnej služby, ako sa uvádza v 5.2, a pre personál pohrebnej služby, ako sa uvádza v 5.3.

Majiteľ (majitelia) alebo vedenie musia zabezpečiť, aby bol všetok personál pravidelne a nepretržite školený. Všetci pohrební zamestnanci musia mať kvalifikáciu a skúsenosti so zaobchádzaním so zosnulými osobami a ich príbuznými. Jeden zo zamestnancov musí byť dozorný orgán. Všetok pohrebný personál sa musí správať úctivo, musí nosiť vhodný odev a náležite rešpektovať spoločenské, náboženské a kultúrne presvedčenie zosnulého a klienta.

Školenie musí obsahovať teoretickú a praktickú časť a musí končiť získaním diplomu, alebo školenie zamestnancov musí schváliť uznávaná organizácia alebo osoba, napr. národný orgán, komora alebo inštitút; certifikačná spoločnosť, audítor. Na získanie tohto diplomu sa všetci účastníci školenia podrobia záverečnej skúške. Školenie prevádzkovateľa pohrebného ústavu musí trvať najmenej 100 hodín a pohrebného personálu 50 hodín a musí sa ukončiť v priebehu prvých dvoch rokov v pracovnej funkcii. Potom sa vyžaduje primerané ďalšie vzdelávanie v rozsahu 20 hodín do piatich rokov. Niektoré časti školenia sa môžu plniť ako školenie pri práci. Kredity na požadované hodiny možno získať držaním akademického titulu alebo prostredníctvom praktických predchádzajúcich pracovných skúseností v oblasti pohrebníctva. Školenie musí zahŕňať:

- a) právne predpisy a jurisdikciu;
- b) ekonomiku a manažérstvo vrátane manažérstva kvality;
- c) hygienu vrátane hygienického zaobchádzania so zosnulým a hygienických opatrení pre personál a materiál;
- d) smútkovú psychológiu a poradenstvo;
- e) pohrebnú kultúru a obrady;
- f) postupy pri pohrebe, spopolnení a na cintoríne; a
- g) ochranu životného prostredia, zdravia a bezpečnosti.

Školenie môže byť všeobecné, zahŕňajúce všetko, alebo ho možno rozdeliť na jednotlivé špecializované školenia zamerané na jednotlivé aspekty pohrebného podnikania. Môže sa organizovať ako modulárny alebo duálny systém v škole a v organizácii. Podrobné učebné osnovy sú uvedené v prílohe A.

5.2 Prevádzkovateľ pohrebnej služby

5.2.1 Zodpovednosti

Prevádzkovateľ musí zodpovedať za:

- cenové ponuky, najímanie vhodných pracovníkov, vypracovávanie potrebných subdodávateľských zmlúv a za fakturáciu výrobkov a pohrebných služieb podľa požiadaviek zákazníka;
- prípravu, organizáciu a vykonávanie pohrebných obradov;
- dodržiavanie právnych noriem na prevádzku pohrebnej spoločnosti;
- dozor a koordináciu personálu;
- vykonávanie služieb po predaji a podporu zákazníkom;
- zaobchádzanie s rakvou a s pohrebnými rekvizitami;
- zaobchádzanie so zosnulým.

5.2.2 Kvalifikácia/vzdelávanie

Školenie prevádzkovateľa pohrebných služieb musí skladať z teoretickej a praktickej časti (záverečná skúška).

5.2.3 Minimálne vzdelávacie kurzy

Tabuľka 1 – Minimálne vzdelávacie kurzy pre prevádzkovateľa pohrebných služieb

	Vzdelávací kurz	Počet hodín
1	Právne predpisy a jurisdikcia	16
2	Ekonomia a manažérstvo vrátane manažérstva kvality	20
3	Hygiena vrátane hygienickej úpravy zosnulého a hygienických opatrení pre personál a materiál	8
4	Smútková psychológia a poradenstvo	8
5	Pohrebná kultúra a obrady	20
6	Postupy pri pohrebe, spolopnení a na cintoríne	12
7	Ochrana životného prostredia, zdravia a bezpečnosti	16
	Spolu	100

5.3 Personál pohrebnej služby

5.3.1 Zodpovednosť

Personál pohrebnej služby musí byť schopný vykonávať prípravné a výkonné činnosti pohrebnej služby v súlade s platnými právnymi predpismi:

- postarať sa o telo od jeho odovzdania na pohreb príbuznými až na určené miesto odpočinku;
- vykonávať pokyny prevádzkovateľa pohrebného ústavu a plniť požiadavky príbuzných v pohrebnom ústave, v márnici a/alebo v mieste bydliska;
- vykonávať svoju činnosť v spolupráci s ostatnými podnikateľskými subjektmi a konať podľa pokynov prevádzkovateľa pohrebnej služby.

5.3.2 Kvalifikácia a hodnotenie

Školenie personálu pohrebnej služby sa musí skladať z teoretickej a praktickej časti (záverečná skúška). Po skončení dostanú profesionálny certifikát alebo diplom.

STN EN 15017: 2020

5.3.3 Vzdelávacie kurzy

Tabuľka 2 – Minimálne vzdelávacie kurzy pre personál pohrebnej služby

	Vzdelávací kurz	Počet hodín
1	Právne predpisy a jurisdikcia	8
2	Ekonomia a manažérstvo vrátane manažérstva kvality	8
3	Hygiena vrátane hygienickej úpravy zosnulého a hygienických opatrení pre personál a materiál	4
4	Smútková psychológia a poradenstvo	4
5	Pohrebná kultúra a obrady	8
6	Postupy pri pohrebe, kremácii a na cintoríne	8
7	Ochrana životného prostredia, zdravia a bezpečnosti	10
	Spolu	50

5.4 Balzamovanie alebo tanatoprax

Kurzy balzamovania alebo tanatopraxe musia zahŕňať štúdium teoretických a praktických vedomostí v súlade s uznávanými národnými učebnými osnovami. Pred praktickou skúškou sa od študentov vyžaduje absolvovanie písomnej skúšky. Prax zahŕňa odbornú prípravu na všetkých druhoch subjektov vrátane pitvaných aj nepitvaných. Skúšanie vykonáva nezávislá skúšobná komisia a vydáva diplom všetkým úspešným kandidátom.

Balzamovanie/tanatoprax vykonávajú výlučne osoby s náležitou kvalifikáciou.

POZNÁMKA. – Diplom schvaľuje národný štátny orgán alebo uznávaná národná pohrebná/balzamovacia organizácia. Interne kvalifikácie, ktoré neboli podrobené úplne nezávislej skúške alebo posúdeniu, nie sú prijateľné.

6 Poradenské služby

6.1 Predpoklady

Predovšetkým sa musí písomne overiť:

- či obstarávateľ pohrebu je oprávnený usporiadať pohreb;
- aký je vzťah obstarávateľa pohrebu k zosnulému;
- či sa splnili právne a lekárske formality a či je k dispozícii príslušný doklad o úmrtí;
- či sa na lekárskom potvrdení o úmrtí alebo inom vhodnom dokumente uvádza napr. príčina smrti a/alebo indikácia známej infekčnej/nákazlivej choroby alebo choroby podliehajúcej oznámeniu; a
- či boli nejaké osobitné požiadavky a opatrenia týkajúce sa napr. uloženia, manipulácie, balzamovania, kódovania, prepravy, pohrebu alebo spopolnenia zosnulého.

6.2 Počiatkové rady a informácie

Povinnosťou prevádzkovateľa pohrebnej služby je poskytovať klientom komplexné a správne rady s ohľadom na finančné možnosti osoby, ktorá o radu požiadala. Prevádzkovateľ pohrebnej služby sa musí správať vždy s taktom a účasťou, majúc na pamäti emocionálny stav klienta. Prevádzkovateľ pohrebného ústavu musí vystupovať a vyjadrovať sa primeraným spôsobom.

Poradenské služby, konzultácie a dohody týkajúce sa organizácie pohrebov sa vybavujú výlučne v príslušných kanceláriách pohrebnej spoločnosti alebo na inom mieste, ak o to klient výslovne požiadava, v žiadnom prípade nie na verejných a súkromných sanitárnych miestach, v márniciach a v miestnostiach na identifikáciu. Vždy sa musí zabezpečiť dôvernosť. Malo by sa zabrániť rušeniu tretích strán.

Predbežná konzultácia slúži na zistenie želaní potenciálneho klienta, ktorý hľadá radu. Musia sa prediskutovať všetky právne otázky, ktoré vzniknú v súvislosti s pohrebom, vrátane:

- a) druhu pohrebu;
- b) výberu obradu (napr. náboženský, občiansky);
- c) v prípade potreby osoby, ktorá podpisuje žiadosť o spopolnenie;
- d) predbežných informácií o očakávaných nákladoch na pohreb;
- e) naplánovania pohrebu;
- f) nadobudnutia a práva na miesto odpočinku, ak sa požaduje; a
- g) informácií týkajúcich sa existujúceho postupu pri reklamácií a postupu v prípade pochybností;
- h) zodpovednosti za platbu;
- i) formalít potrebných na vrátenie platby pri preplatení.

Klient musí byť informovaný o všetkých podstatných možnostiach usporiadania pohrebu, vrátane prípadnej účasti na ňom, s ohľadom na náboženské alebo iné presvedčenie zosnulého.

Klient musí byť informovaný o tom, že sú možné viaceré varianty pohrebu. Medzi tieto varianty môžu patriť rôzne druhy pohrebu, ako aj rôzne možnosti zaobchádzania so zosnulým a/alebo ľudskými pozostatkami vrátane neoznačeného/anonymného pochovania, pochovania popola alebo rozptýlenia popola na rozptylovej lúke alebo na mori a možnosti pohrebu v zahraničí.

Pri konzultácii s klientom prevádzkovateľ pohrebnej služby musí zistiť a posúdiť želanía zosnulého, ak existujú, a želanía príbuzných alebo ich zástupcov, týkajúce sa podrobností pohrebu. Musia sa navrhnúť a vysvetliť služby ponúkané prevádzkovateľom pohrebnej služby pre požadovaný druh pohrebu. Musia sa prediskutovať podrobnosti a aspekty pohrebu. Týka sa to napr. výberu náboženského alebo občianskeho rozlúčkového obradu, kontaktu medzi klientom a duchovným/obradníkom, dohodnutia dátumov a potvrdenia akýchkoľvek prepravných potrieb.

Musia sa prediskutovať a schváliť odhadované náklady a platobné podmienky. Klient musí byť informovaný o všetkých významných zmenách nákladov oproti počiatočnej dohode. V prípade takýchto zmien nákladov by mal byť klient informovaný o všetkých možnostiach, ako by sa tieto odchýlky mohli riešiť alebo vyriešiť.

Klient musí byť informovaný o všetkých hygienických opatreniach, ktoré sa majú dodržiavať, vrátane chladenia a/alebo balzamovania/tanatopraxe.

Ak sa to požaduje, prevádzkovateľ pohrebnej služby by mohol informovať klientov o možnostiach získať nezávislé právne poradenstvo týkajúce sa majetku zosnulého, dedičstva a vyplácania dôchodkov. Prevádzkovateľ pohrebnej služby môže na požiadanie ponúknuť informácie o poradenstve pri úmrtí, ako aj ďalšie doplnkové služby.

Klient musí byť informovaný o relevantných podrobnostiach týkajúcich sa rôznych druhov pohrebov, ako sú:

1. pri pochovávaní:
 - a) možné cintoríny vrátane obmedzení a alternatív;
 - b) druhy hrobov alebo hrobiek;
 - c) doba vlastníctva;
 - d) doba tlenia;
 - e) počet pochovaní;
 - f) nároky na určité druhy hrobov alebo hrobiek;
 - g) rozsah údržby potrebnej pre rôzne druhy hrobov alebo hrobiek;
 - h) možnosti postavenia pomníkov a pamätníkov.

STN EN 15017: 2020

2. pri spopolnení:
 - a) možné krematória;
 - b) možné cintoríny vrátane obmedzení a alternatív, ak sú;
 - c) oprávnenie spopolniť;
 - d) druhy urien;
 - e) druhy hrobov;
 - f) doba vlastníctva;
 - g) tlecia doba;
 - h) počet pochovaní;
 - i) rozsah údržby potrebnej pre rôzne druhy hrobov;
 - j) možnosti postavenia pomníkov a pamätníkov;
 - k) nároky na určité druhy hrobov;
 - l) možnosti zakopania/rozptýlenia popola;
 - m) možnosti rozdelenia popola.

6.3 Rady k obradu

6.3.1 Smútočné oznámenia

Klient musí byť informovaný o rôznych variantoch smútočných oznámení. Najvhodnejšia forma publikácie sa vyberie po dohode s obstarávateľom pohrebu. Prevádzkovateľ pohrebnej služby musí byť k dispozícii, aby pomohol klientom pri návrhu textu a jeho usporiadania a v prípade požiadavky pri prijímaní potrebných opatrení na jeho zverejnenie. Musí oboznámiť obstarávateľa pohrebu s rôznymi nákladmi médií a vysvetliť možnosti, ktoré ponúkajú iné médiá.

6.3.2 Tlačené a elektronické položky

V prípade požiadavky sa musia vyrobiť a doručiť tlačené alebo podobné materiály. Klienti musia byť vopred informovaní o použití fotografií zosnulého, o verejných oznámeniach a vyjadrení poďakovania za prijatú sústrasť. Je potrebné dbať na to, aby sa oznámenia včas dostali k ich adresátom. Musia sa zariadiť a zhotoviť pozvánky, napr. na kar. Obstarávateľ pohrebu by mal dostať všetky vypracované materiály na schválenie.

6.3.3 Organizácia pohrebného obradu

Všetky rady prevádzkovateľa pohrebnej služby musia rešpektovať vieru a želania zosnulého, brať do úvahy potreby a želania zosnulého a pozostalých spolu so zvykmi náboženských alebo občianskych obradov.

Poradenstvo k jednotlivým krokom a ku koordinácii obradu od začiatku do konca sa týka, ak je to vhodné,

- a) smútočného sprievodu do obradnej siene a z nej;
- b) zabezpečenia fotografie zosnulého, vankúša alebo stojana na medaile a vyznamenania, kondolenčných kníh;
- c) poslednej cesty na miesto odpočinku;
- d) rozlúčky nad hrobom alebo v krematóriu;
- e) výzdoby pri hrobe a pokrytie vykopanej pôdy rohožami alebo prírodnou zeleňou;
- f) predmetov a technického vybavenia potrebných na rozlúčku, napr. spúšťacieho zariadenia, kvetov, zeminy.

6.3.4 Pohrebný obrad vykonávaný kňazom alebo občianskym obradníkom

Jednotlivé kroky pohrebného obradu sa musia prediskutovať s obradníkom. Musí sa dohodnúť postupnosť obradu a časový harmonogram. Ak má vystúpiť viac rečníkov, ich poradie by sa malo určiť vopred. Usporiadanie sedenia by sa malo robiť podľa pravidiel protokolu, tradícií a zvykov. V prípade potreby by sa malo zvažovať a povoliť:

- a) zabezpečenie systému zvukovej komunikácie a vopred ho skontrolovať;
- b) možné nastúpenie čestnej stráže a nosičov vlajky;
- c) či si klienti želajú privítať účastníkov obradu a kde;
- d) či klienti požadujú zvukové alebo obrazové záznamy vystúpení a/alebo obradu;
- e) prediskutovať s klientom prítomnosť médií a fotografov, poprípade ktorých a v akom rozsahu.

6.3.5 Hudba

Klientov sa treba opýtať, akú hudbu si želajú. Ich želanie by sa malo prediskutovať a poradie skladieb dohodnúť s príslušnými stranami. Treba angažovať všetkých požadovaných hudobníkov a spevákov. V prípade živej hudby sa musí hudobníkom zabezpečiť sedenie. V prípade potreby by sa mali zaobstarať partitúry. Mali by sa nainštalovať potrebné zvukové systémy a mala by sa preveriť povinnosť platiť autorské honoráre a poplatky.

6.3.6 Poradenské a podporné služby po pohrebe

Ak to obstarávateľa pohrebu požadujú, musí sa dohodnúť:

- a) pohostenie na kar;
- b) upovedomenie záhradníka cintorína;
- c) odvoz účastníkov z pohrebu na kar;
- d) zabezpečenie ubytovania pre účastníkov;
- e) kamenár;
- f) zozbieranie a odovzdanie kondolenčných kníh, kartičiek z kvetinových darov, sústrastných listov a podobných pamiatok;
- g) zúčtovanie a doručenie všetkých charitatívnych alebo iných darov prijatých počas pohrebného obradu;
- h) spôsob naloženia s urnou po pohrebe.

6.4 Služby a náklady

Musí sa uviesť úplný zoznam všetkých služieb a výrobkov dodaných prevádzkovateľom pohrebného ústavu, inými podnikmi a/alebo verejnými orgánmi. Pohrebný ústav musí jasne uviesť, či pohrebné služby poskytujú subdodávateľia.

Musí sa napísať úplný odhad ceny. Písomná ponuka musí byť podľa možnosti čo najpodrobnejšia a najpresnejšia; musia sa špecifikovať všetky požadované výrobky a služby a uviesť vypočítané záväzné ceny vrátane dane z pridanej hodnoty. Musia sa uviesť všetky možné dodatočné náklady, pokiaľ sa dajú primerane odhadnúť.

Objednávku musí podpísať prevádzkovateľ pohrebného ústavu a obstarávateľ pohrebu vopred.

V cenovej ponuke sa musia špecifikovať minimálne tieto položky:

- a) odborný poplatok (poplatky);
- b) rakva/schránka a urna podľa výberu;
- c) uloženie;
- d) požiadavky na prepravu; a

STN EN 15017: 2020

- e) ak sa poskytuje:
 - obliekanie zosnulého;
 - použitie zariadenia pohrebného ústavu;
 - hygienická úprava/balzamovanie.

Obstarávateľ pohrebu musí mať k dispozícii rozpis cien produktov a služieb verejne a zreteľne vystavený v kancelárii prevádzkovateľa pohrebného ústavu. Dostupné položky, ako sú rakvy a odevy pre zosnulého, môžu byť vystavené v predvážacej miestnosti alebo zobrazené v katalógu.

Ak je to uplatniteľné, prevádzkovateľ pohrebného ústavu musí overiť, či boli splnené tieto formality:

- 1) či sú k dispozícii všetky potrebné osvedčenia;
- 2) či sa dohodli dátumy a čas s príslušnými orgánmi;
- 3) či sa objednali všetky tretie strany, napríklad obradníci, hudobníci, fotografi;
- 4) či boli informované inštitúcie, ktoré sa zaoberajú zákonnými dávkami, poisťňami a dôchodkovými dávkami;
- 5) v prípade medzinárodnej prepravy: žiadosť o medzinárodný pas pre zosnulého; zistenia na konzulárnych úradoch a predloženie potrebných dokumentov, či boli splnené požiadavky prepravných sprostredkovateľov;
- 6) či bola prijatá záloha na príslušné náklady.

Faktúry sa musia vystaviť v súlade so všeobecnými obchodnými zásadami a predložiť spôsobom, ktorý je pre obstarávateľa pohrebu jasný, úplný, presný a ľahko zrozumiteľný. Faktúry musia zodpovedať písomnému odhadu ceny a/alebo nákupnej/predajnej objednávke; akékoľvek zmeny v tejto súvislosti sa musia zaznamenať.

Faktúra musí rozlišovať medzi tovarom a službami účtovanými prevádzkovateľom pohrebného ústavu a akýmkoľvek nákladmi tretích strán zaplatenými prevádzkovateľom pohrebného ústavu v mene klienta. Kópie faktúr za služby tretích strán sa musia priložiť alebo musia byť k dispozícii na požiadanie klienta.

Konečná faktúra sa vystaví bezodkladne. Čiastočné platby sa zaznamenávajú osobitne. Akýkoľvek preplatok sa musí ihneď vrátiť.

6.5 Vopred dohodnutý a predplatený pohreb

6.5.1 Všeobecne

Podrobnosti o budúcom pohrebe sa musia uviesť v dokumente/dohode podľa želania osoby, ktorá pohreb vopred dohodla. Odhadované náklady vrátane poplatkov a úhrad sa musia podľa možnosti špecifikovať napr. vrátane nákladov na prenájom pohrebného ústavu, poplatkov za hrob a spolnenie, nákladov na údržbu hrobu a náhrobného kameňa.

6.5.2 Predbežný kontakt

Pri predbežnom kontakte sa musí objasniť:

- a) pre koho sa pohreb dojednáva;
- b) či je klient oprávnený dojednať pohreb;
- c) či sú k dispozícii všetky splnomocnenia, napr. právo na pochovanie;
- d) kto by mal dostať konečnú faktúru a prípadne preplatok.

Uvedie sa účel a výhody predom dohodnutého pohrebu. Všetky aspekty dohody a všetky varianty financovania sa musia podrobne vysvetliť.

6.5.3 Konzultácie

Musia sa zistiť želania a požiadavky osoby, ktorá vopred obstaráva pohreb a overiť, či sú uskutočniteľné. Služby, výrobky, poplatky a náklady spojené s požadovaným druhom pohrebu sa musia rozpisovať v návrhu a vysvetliť klientovi.

Musí sa uviesť okruh kontaktných osôb, ktoré sa majú uviesť v dohode, a akejkolvek inej osoby, ktorá sa podieľa na plnení dohody.

Konzultácie o vopred dohodnutých pohreboch sa musia uskutočniť vo vhodnom prostredí. Ak sa vykonáva v priestoroch prevádzkovateľa pohrebnej služby, musí sa zabrániť vyrušovaniu.

Prevádzkovateľ pohrebnej služby a/alebo kvalifikovaná osoba musia mať dostatočné skúsenosti a musia byť vyškolení na vykonávanie takýchto konzultácií.

6.5.4 Financovanie

Musí sa vysvetliť financovanie pohrebu a alternatívy jeho predplatenia. Zahŕňa to aj príspevky tretích strán (napr. sociálne zabezpečenie alebo poisťné krytie).

Akokoľvek prijatá suma sa vloží do úročeného a nezávislého fondu. Suma peňazí sa musí oddeliť od majetku pohrebného ústavu/pohrebnej organizácie. Zmluvná strana je informovaná o správe majetku a ochrane majetku prevádzkovateľom pohrebného ústavu alebo organizáciou, ktorá predbežnú dohodu uzatvára.

POZNÁMKA. – Na zabezpečenie financovania vopred dohodnutých pohrebov sú nasledujúce možnosti, napr.:

- poisťenie pre úmrtie;
- zverenecký fond;
- notársky zaručený účet.

6.5.5 Uzavretie dohody

Jednotlivé služby a výrobky, ktoré sa majú dodať na budúci pohreb, sa musia špecifikovať v písomnej dohode/zmluve.

Dohoda musí obsahovať doložku o zrušení. Dohodu musí podpísať osoba, ktorá vopred zariaďuje pohreb/obstarávať pohreb a prevádzkovateľ pohrebnej služby. Môže ju podpísať aj tretia strana, ak je to vhodné.

Prevádzkovateľ pohrebnej služby musí upozorniť klienta:

- a) na riziko kolísania cien a úrokových mier a spôsob a akým spôsobom sa zohľadnia v dohode;
- b) na to, že dohoda o vopred dohodnutom pohrebe môže obsahovať prílohu podpísanú klientom, ktorá dokumentuje jeho/jej želania a podpísanú aj prevádzkovateľom pohrebného ústavu. Táto príloha je záväzná;
- c) na právne a formálne požiadavky potrebné na vrátenie preplatkov.

Zmeny a doplnenia dohody sa povoľujú s výhradou zaplatenia poplatkov a výdavkov dohodnutých medzi stranami.

Prevádzkovateľ pohrebného ústavu musí byť informovaný o mene osoby oprávnenej konať v mene klienta po smrti.

7 Zariadenia pohrebnej služby

7.1 Všeobecne

Pohrebné služby musia mať k dispozícii zariadenia na poskytovanie vysoko kvalitných služieb klientovi. Zariadenie zahŕňa priestory a/alebo samostatné miestnosti, potrebné vybavenie a pracovné materiály pre všetky činnosti pohrebnej služby, ako aj postupy na nakladania s odpadom. Prevádzkovateľ pohrebnej služby musí zabezpečiť dokumentáciu o plnení plánov na hygienu a čistenie.

STN EN 15017: 2020

7.2 Miestnosti a priestory

7.2.1 Všeobecne

Zariadenia pohrebnej služby musia kombinovať jednoúčelové alebo viacúčelové priestory podľa vhodnosti na danú úlohu, buď ako priestory alebo samostatné miestnosti.

7.2.2 Prípravné priestory

7.2.2.1 Všeobecne

Tieto priestory musia byť zabezpečené proti nepovolenému vstupu alebo preniknutiu zvierat/škodlivého hmyzu.

7.2.2.2 Miesto vykládky

Miesto vykládky musí byť oddelený priestor, kam sa zosnulý prepraví do zariadenia. Mali by tam byť vhodné zariadenia na umývanie rúk. Podlaha musí byť nepriepustná a ľahko umývateľná. Musí tam byť kanalizačný odtok.

7.2.2.3 Miestnosť na identifikáciu

Miestnosť na identifikáciu, ak je potrebná, musí byť prístupná a označená na prijímanie verejnosti vhodným spôsobom.

7.2.2.4 Miestnosť na úpravu zosnulého

Musí byť k dispozícii miestnosť na rekonštrukciu a úpravu tel zosnulých, musí tam byť zabezpečená hygiena a nevyhnutná minimálna bezpečnosť so špeciálnym dôrazom na prevenciu všetkých druhov chorôb. Miestnosť musí vyhovovať týmto požiadavkám:

- a) vhodný stôl z nehrdzavejúcej ocele alebo z iného materiálu odolného proti chemikáliám, umývateľný a s odtokom;
- b) musí byť vybavená nevyhnutnými prvkami na ochranu a bezpečnosť pri práci zamestnancov a patričnými dezinfekčnými prostriedkami;
- c) musí mať chladiacu miestnosť alebo chladiace boxy na dočasné uchovávanie tel;
- d) musí mať zdvíhacie vozíky na presun tel.

POZNÁMKA. – Prípravná miestnosť nemusí byť v prevádzkach, ako sú nemocnica a cintorín.

7.2.2.5 Miestnosť na balzamovanie

Tieto zariadenia musia byť oddelené od ostatných priestorov. Balzamovanie/tanatoprax sa musí vykonávať predovšetkým v miestnosti osobitne určenej na tieto účely vrátane úpravy zosnulého. Musí sa minimalizovať riziko infekcie alebo mu predchádzať konštrukčnými a hygienickými opatreniami. Nesmú sa tam dostať zvieratá/nebezpečný hmyz a podľa potreby sa musí zabezpečiť ochrana proti škodcom. K dispozícii musí byť primeraný dezinfekčný systém/zariadenie na sterilizáciu nástrojov. Musia sa zabezpečiť vhodné pracovné prostriedky, napr. stôl na umývanie alebo balzamovanie. Podlaha a steny musia byť nepriepustné a ľahko umývateľné. Musí tam byť kanalizačný odtok, ako aj zariadenie na zber odpadu a dostatočné osvetlenie a vetranie. Kanalizačný odtok v podlahe musí byť vybavený lapačom nečistôt. Povrchy nábytku a vybavenia sa musia dať ľahko umývať a dezinfikovať. Miestnosti na prípravu a/alebo balzamovanie sa musia používať iba na hygienickú úpravu a na vystavenie. K dispozícii musí byť vybavenie na poskytnutie prvej pomoci.

7.2.3 Chladenie/mrazenie

7.2.3.1 Všeobecne

Po diagnostikovaní úmrtia lekárom sa telo musí uchovávať v chladiacom boxe, studenej miestnosti alebo v chladiacej rakve. Chladiace zariadenia musia byť vybavené systémom, ktorý zabezpečuje konštantnú teplotu od 1 °C do 5 °C. Tento priestor by sa mal dať ľahko čistiť a mal by mať netraumatizujúci vzhľad. Chladiarenský sklad musí byť vyhradený len pre ľudské pozostatky. Okrem toho sa môže vyžadovať aj mraziace zariadenia.

7.2.3.2 Chladiace boxy

Na umiestnenie ľudských pozostatkov by sa mali používať chladiace boxy, v ktorých sa udržiava nízka teplota v určených intervaloch:

- a) na chladenie pri teplotách nad nulou (medzi 0 °C a 5 °C). V takýchto boxoch sa telo udržiava týždne a proces rozkladu sa silne spomaľuje, ale nezastaví;
- b) na chladenie pri teplotách pod nulou (medzi -10 °C alebo menej a 0 °C). V takýchto boxoch je proces rozkladu zastavený a bežne sa používajú na forenzné účely.

7.2.3.3 Studené miestnosti

Po dokončení úpravy by sa mali používať špeciálne izolované miestnosti, v ktorých sa uchovávajú rakvy so zosnulými pripravenými na pochovanie alebo kremáciu. Rakvy sa uchovávajú pri teplote nad nulou (medzi 1 °C a 5 °C).

7.2.3.4 Chladnička na rakvy

Táto prenosná jednotka sa môže používať nad otvorenou rakvou alebo vo vnútri otvorenej rakvy, aby sa zosnulý uchovával pri nižšej teplote, ako je teplota okolia a aby sa proces hniloby spomalil, ale nedošlo k zmrazeniu tela.

7.2.4 Priestory pre verejnosť

7.2.4.1 Všeobecne

Musia byť k dispozícii priestory pre verejnosť ako sú vstupný priestor, administratívne miestnosti, sanitárne zariadenia (napr. toalety), miestnosť na vystavenie zosnulého/salónik a obradná sieň.

7.2.4.2 Administratívna miestnosť

V rámci pohrebného ústavu alebo mimo neho musí byť k dispozícii vhodná miestnosť na účely organizovania pohrebu v súkromí.

7.2.4.3 Sanitárne zariadenia

Musia byť k dispozícii sanitárne zariadenia (napr. toalety).

7.2.4.4 Miestnosť na vystavenie rakvy

Miestnosť na vystavenie rakvy je priestor, kde je možné po vykonaní úprav pozrieť zosnulého v súkromí podľa želania klienta. Musia sa dodržiavať prísne hygienické podmienky. Vybavenie by malo byť navrhnuté v súlade s plánovaným používaním miestností. Malo by sa zabezpečiť primerané sedenie pre pozostalých. Miestnosti na vystavenie rakvy by mali byť vetrané a/alebo klimatizované a primerane zvukotesné. Mali by sa zabezpečiť vhodné prostriedky na komunikáciu s pohrebným personálom.

7.2.4.5 Obradná sieň

Môže byť k dispozícii obradná sieň. Pri voľbe obradnej siene treba podľa možnosti zvažovať:

- a) počet miest na sedenie, ktoré majú byť k dispozícii pre tých, ktorí sa majú zúčastniť;
- b) zariadenie a vybavenie pre osoby so špeciálnymi potrebami;
- c) primerané vybavenie pre živú a reprodukovanosť hudbu;
- d) priestor pre kvetinové pocty;
- e) stoly pre kondolenčné knihy;
- f) vhodnú dekoráciu;
- g) technické vybavenie;
- h) osvetlenie.

STN EN 15017: 2020

7.2.5 Administratívna časť

7.2.5.1 Zariadenia pre zamestnancov

Musia byť k dispozícii zariadenia pre zamestnancov, napr. miestnosť na umývanie a toalety, kuchyňa, miestnosť na oddych a šatňa.

7.2.5.2 Zariadenia pre administratívu

Musia byť k dispozícii zariadenia pre administratívu, napr. kancelária.

7.3 Vybavenie a pracovné materiály

7.3.1 Vozidlá

Tvar, farba a vzhľad dopravného prostriedku musia vyvolávať pocit úcty k zosnulému. Dopravný prostriedok použitý na prepravu zosnulého musí byť špeciálne upravený na tento účel. Vozidlá musia vždy zabezpečovať spoľahlivú a dôstojnú prepravu. Pred použitím musia byť vozidlá čisté. Vozidlami, ktoré sa majú používať na prepravu zosnulých a/alebo ľudských pozostatkov sú pohrebné vozy, prepravné pohrebné vozidlá a vozidlá na odvoz. Všetky vozidlá musia mať samostatnú časť pre rakvu. Táto časť musí byť:

- a) zvnútra potiahnutá;
- b) výrazne odlišná od kabíny vodiča;
- c) potiahnutá vhodným, ľahko umývateľným materiálom;
- d) s vodotesným dnom, ľahko dezinfikovateľná a vybavená tak, aby sa zabránilo posunutiu rakvy počas prepravy.

Vozidlá sa musia používať iba na prepravu zosnulých a súvisiacich materiálov. Pri preprave zosnulého na veľkú vzdialenosť musí mať vozidlo chladenie. Ak sa vykonalo balzamovanie/tanatoprax, aby sa spomalil proces rozkladu zosnulého, chladenie sa nevyžaduje.

Garáže pohrebných vozov, prepravných pohrebných vozidiel a vozidiel na odvoz musia vyhovovať požiarным predpisom, musia byť vybavené prostriedkami na čistenie a dezinfekciu vozidiel, zariadenia a priestorov.

Ak sa požaduje schválené neštandardné pohrebné vozidlo, musia sa splniť príslušné požiadavky prvého odseku tohto článku.

7.3.2 Zariadenie na presun zosnulých

7.3.2.1 Všeobecne

Zariadenie používané na presun zosnulých osôb musí zaistiť bezpečný a dôstojný presun. Vyžaduje si nevyhnutnú manuálnu manipuláciu s bremenom a minimalizovanie fyzického zaťaženia personálu. Pred použitím a po použití sa zariadenie skontroluje, či nie je pokazené a či je čisté. Zariadenie sa musí pravidelne dezinfikovať.

7.3.2.2 Rakvy

Na prepravu zosnulých a/alebo ľudských pozostatkov musia rakvy spĺňať tieto požiadavky:

- a) v rámci hraníc krajiny, ak existujú predpisy upravujúce prepravu zosnulých a/alebo ľudských pozostatkov, platia tieto predpisy;
- b) v prípade medzinárodnej prepravy tela, predpisy, ktoré platia, musia byť prísnejšie ako predpisy v krajine odoslania alebo v krajine určenia;
POZNÁMKA. – Toto sa neuplatňuje medzi krajinami, ktoré podpísali Štrasburskú a/alebo Berlínsku dohodu.
- c) ak nejestvujú národné legislatívne predpisy alebo záväzky podľa uplatniteľnej medzinárodnej zmluvy:¹⁾
 - i) ak je preprava výlučne v rámci krajiny odoslania, rakva musí spĺňať súčasné normy pre danú krajinu, alebo minimálne odporúčania uvedené v bode D.1, podľa toho, ktoré sú prísnejšie;
 - ii) ak sa preprava uskutočňuje medzi niektorou z európskych krajín, rakva by mala spĺňať minimálne odporúčania uvedené v D.1.

¹⁾ Pozri najmä takzvanú Berlínsku dohodu [1] a takzvanú Strasbourskú dohodu [2].

7.3.2.3 Hermeticky uzavreté rakvy

Ak sa vyžaduje tesnosť uzáveru, musia sa použiť hermeticky uzavreté rakvy, napr. vnútorné zinkové obloženie, fólie na zabezpečenie väčšej odolnosti proti poškodeniu.

7.3.2.4 Urny a nádoby na popol

Na prepravu spopolnených pozostatkov musí urna alebo nádoba na popol spĺňať tieto požiadavky:

- a) tie vnútroštátne zákony a nariadenia, ktoré sa vzťahujú na medzinárodnú prepravu spopolnených pozostatkov, ak sú uplatniteľné, musia byť prísnejšie ako zákony krajiny odoslania alebo krajiny určenia;
- b) ak neexistujú národné legislatívne pravidlá alebo povinnosti, a preprava spopolnených pozostatkov sa má uskutočniť medzi niektorými z európskych krajín, urna alebo nádoba na popol by mali spĺňať minimálne odporúčania uvedené v D.2;
- c) pri preprave spopolnených pozostatkov, či už poštou, kuriérom alebo akýmkoľvek iným spôsobom, mala by sa k nim priložiť nevyhnutná zákonná dokumentácia potrebná pre prepravu z krajiny, z ktorej pochádzajú, do ich miesta určenia.

7.3.2.5 Pomocné zariadenie

Pomocné zariadenie používané na zaistenie bezpečného a efektívneho presunu zosnulého môže zahŕňať:

- a) vak na telo;
Vaky na telo sa môžu používať aj na skladovanie tiel v márniciach a počas prepravy by nemali byť z priepustného materiálu. Materiál môže, ale nemusí byť biologicky rozložiteľný.
- b) držadlá vaku na telo;
- c) identifikačný náramok;
ID náramok by mal byť na tele zosnulého.
- d) biologicky rozložiteľné odevy na pochovanie;
Biologicky rozložiteľné odevy na pochovanie by mali mať triezvy a dôstojný vzhľad, aby vyjadrovali úctu k milovanému. Mali by byť vyrobené predovšetkým z prírodných vlákien. Nemali by mať žiadne zipsy ani kovové doplnky. Topánky by mali byť z podobného materiálu.
- e) nosidlá a vozíky na rakvy;
Môže existovať niekoľko typov nosidiel charakteristických pre každú službu. Nosidlá a vozíky na rakve by mali zaistiť bezpečnosť prepravy zosnulého aj bezpečnosť pracovníkov.
- f) filtre;
Na filtráciu hnilobných plynov sa môžu použiť filtre s aktívnym uhlím alebo spolu s inými látkami.

7.3.3 Pomocný materiál

Ide o výrobky, ktoré sa môžu používať počas pohrebnej služby, napr. prípravky na urýchlenie rozkladu, materiály používané vo vnútri rakvy, ako vreckovky, rubáš, plachta alebo prikrývka. Môže sa tiež použiť spúšťacie zariadenie, ktoré umožňuje spustenie rakvy do hrobu, čo pôsobí dôstojnejšie a minimalizuje manipuláciu s bremenami.

7.3.4 Dekoračný materiál

Mali by sa používať triezve a dôstojné materiály. Príkladom sú podstavec na rakvu pri obrade; fakle/sviečky umiestnené vedľa rakvy; kondolenčné knihy pre rodinu a priateľov; stojany na kvety alebo vence; pupty pre rečníkov. Kvety by sa mali používať ako dekorácia.

STN EN 15017: 2020

7.3.5 Služby pri pochovávaní na cintorínoch

Všetky služby súvisiace s pochovávaním na cintorínoch, napr. vykopávanie hrobu, umiestňovanie náhrobných kameňov, ktoré sa bežne alebo tradične vykonávajú na hrobe pri pohrebe alebo po ňom, napr. vyhlbovanie, musia byť v súlade s platnými zákonmi a predpismi (pre cintoríny, márnice, bezpečnosť atď.). Ak takéto zákony neexistujú, prácu musí vykonávať kvalifikovaný pohrebný personál, ako je stanovené v kapitole 5 o vzdelávaní.

7.4 Osobné ochranné prostriedky (OOP)

Pri manipulácii s telami musia byť k dispozícii OOP a musia sa používať. Každý prostriedok by mal byť jednorazový a malo by sa s ním zaobchádzať ako s biologickým nebezpečenstvom. Mali by sa dodržiavať národné zákony a iné právne predpisy a národné normy týkajúce sa dodržiavania bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Konkrétne sa odporúčajú ako maximálna ochrana rukavice, laboratórne plášte, rúcha, masky s ochranným ventilom, obuv a pokrývky hlavy.

7.5 Odpadové hospodárstvo a životné prostredie

Hospodárenie s odpadom musí spĺňať národné a miestne požiadavky. Jedna osoba musí zodpovedať za organizáciu, riadenie a správu zberu, manipulácie, skladovania a likvidácie odpadu.

Kroky pri nakladaní s komunálnym odpadom pohrebného ústavu by mali zahŕňať:

- a) vytvorenie;
- b) delenie/separácia;
- c) zber;
- d) odvoz;
- e) skladovanie;
- f) úprava (alebo nie);
- g) konečná likvidácia.

Ako všeobecný návod, ktorý je v súlade s usmerneniami WHO²⁾, odporúčajú sa tieto zásady:

1. Vypracovať plán odpadového hospodárstva, ktorý je založený na hodnotení aktuálnej situácie a ktorý minimalizuje množstvo vzniknutého odpadu.
2. Oddelovať potenciálne infekčný odpad od neinfekčného vo vyhradených nádobách.
3. Prepravovať odpad v určenom voze. Zabezpečiť, aby sa vozíky alebo zberné nádoby používané na prepravu separovaného zberu odpadu nepoužívali na žiadny iný účel. Mali by sa pravidelne čistiť.
4. Skladovať odpad v určených priestoroch s obmedzeným prístupom.
5. Zbierať a skladovať ostrý odpad v osobitných nádobách. Nádoby na ostré predmety by mali byť vyrobené z vhodného materiálu a mať veko, ktoré by malo byť uzavreté. Mali by byť označené vhodným štítkom.
6. Označovať, ktorý odpad je nebezpečný a ktorý nie. Skladovacie priestory označiť vhodným nápisom alebo symbolom.
8. Identifikovať skladovací priestor na odpady pred spracovaním alebo odvezením na konečnú likvidáciu.
9. Odpad sa má recyklovať vždy, keď je to možné.

²⁾ Praktická príručka na riadenie infekcie v zariadeniach zdravotnej starostlivosti (ISBN 8280222387 © Svetová zdravotnícka organizácia 2004).

8 Preprava zosnulých osôb alebo ľudských pozostatkov

8.1 Repatriácia, presun a preprava

8.1.1 Všeobecne

Každý presun sa musí vykonávať dôstojným spôsobom.

Personál na presun musí byť fyzicky a psychologicky spôsobilý na túto úlohu a musí byť riadne poučený o ručnom presune zosnulých osôb. Personál na presun musí byť oboznámený so správnou a bezpečnou manipuláciou so zariadením používaným na presun zosnulých osôb. Musí byť schopný vykonať manuálny presun tak, aby sa zabezpečilo, že rakva alebo zosnulá osoba sú počas presunu vždy bezpečne zaistené.

Zaobchádzanie personálu so zosnulým musí byť vždy úctivé a dôstojné, podľa možnosti podľa príručky na manipuláciu.

Na prepravu zosnulých osôb v rámci štátnych hraníc krajiny musia byť na požiadanie k dispozícii požadované dokumenty. Odnesenie a premiestnenie zosnulého sa vykoná s použitím vyhradeného nosidla, schránky alebo rakvy. Preprava zosnulého môže byť pozemná, námorná alebo letecká. Preprava po zemi môže byť po ceste alebo po železnici. Pred prepravou sa musia zohľadniť tieto kritériá:

- a) čas úmrtia;
- b) príčina úmrtia;
- c) trvanie prepravy/cesty;
- d) spôsob prepravy; a
- e) stav zosnulého.

Na prepravu tela bez ohľadu na čas, ktorý uplynul od smrti do odvozu tela, vyžaduje sa použiť hermetické utesnenie, ak je telo v pokročilom štádiu rozkladu alebo smrť nastala v dôsledku nákazlivej choroby, napr.:

1. kiahní alebo podobných chorôb;
2. cholery;
3. antraxu;
4. hemoragickej vírusovej horúčky;
5. Creutzfeldtovej-Jakobovskej choroby;
6. tuberkulózy.

POZNÁMKA 1. – Odporúča sa skontrolovať miestnu legislatívu a nariadenia v prijímajúcich krajinách, pretože sú nariadené tomuto dokumentu.

POZNÁMKA 2. – Príklad pasu pre zosnulého sa uvádza v prílohe B.

8.1.2 Preprava na veľkú vzdialenosť

V prípade prepravy na veľkú vzdialenosť v tej istej krajine, ak bude zosnulý prepravovaný lietadlom, vlakom alebo loďou, okrem požiadaviek v bode 8.1.1 sa vyžaduje:

- a) hermeticky uzavretý kontajner; (napr. zinkové alebo pružné fólie); a/alebo
- b) balzamovanie/tanatopraktické úpravy; a/alebo
- c) chladenie.

8.1.3 Medzinárodná preprava zosnulého

V prípade medzinárodnej prepravy platia požiadavky uvedené v bode 8.1.1 a prípadne aj v bode 8.1.2 a navyše musí byť pripojená príslušná dokumentácia. Dokumentácia musí byť vopred predložená príslušnému veľvyslanectvu alebo konzulátu na overenie a vydanie povolenia, ak sa to vyžaduje.

STN EN 15017: 2020

Zosnulý a/alebo ľudské pozostatky sa musia vložiť do rakvy, ktorá spĺňa ďalej uvedené požiadavky.³⁾

- Zosnulý a/alebo ľudské pozostatky musia byť vložené do hermeticky uzavretého vnútorného obalu, ktorý môže byť vyrobený z ohybného materiálu alebo to môže byť pevná rakva z olova alebo zinku.
- Vnútorný obal sa musí potom vložiť do drevenej alebo kovovej rakvy.
- Drevená alebo kovová rakva môže byť chránená pred poškodením vonkajším obalom a pokrytá plachtou alebo celtou, aby nebol zjavný jej obsah.

8.1.4 Medzinárodná preprava spolnotených pozostatkov

Na medzinárodnú prepravu spolnotených pozostatkov sa k nádobe s popolom musí priložiť príslušná dokumentácia. Dokumentácia musí byť vopred predložená veľvyslanectvu alebo konzulátu na overenie a schválenie príslušného povolenia, ak sa požaduje.

8.2 Odvozy na príkaz verejných orgánov

Na odvoz na príkaz verejných orgánov, napr. na základe podnetu polície, koronera alebo magistrátu atď., musí byť personál fyzicky a psychologicky spôsobilý na vykonávanie opatrení počiatočnej starostlivosti aj za sťažených podmienok. Tieto opatrenia sa vykonávajú s náležitým ohľadom na forenzné vyšetrenie a na všetky hygienické, sanitárna a etické požiadavky. Úplná dôvernosť je nevyhnutná. Poskytovatelia služieb sa zdržia akéhokoľvek ponúkajú svojich služieb. Po prevoze zosnulého do márnice určenej na tento účel je zakázaný akýkoľvek zákrok pred jeho uvoľnením príslušným orgánom. Mali by sa zaznamenať osobné veci, ktoré neodobral verejný orgán.

Poskytovateľ špeciálnych dopravných služieb musí byť vždy k dispozícii a musí zabezpečiť rýchly odvoz zosnulých osôb kedykoľvek vo dne alebo v noci (24/7, 365 dní v roku).

9 Starostlivosť o zosnulého

9.1 Všeobecne

V tejto kapitole sa stanovujú postupy na starostlivosť o zosnulého od jeho prijatia alebo prevzatia až po miesto odpočinku. Patria sem praktické postupy na počiatočnú starostlivosť, prípravy na pohrebný obrad a pohreb, ako aj prípravy na kremáciu a exhumáciu zosnulého.

Starostlivosť pohrebného personálu o zosnulého sa musí vykonávať v súlade s ďalej uvedenými postupmi.

Ak je to prípustné, môžu na požiadanie určené osoby, napr. príbuzní asistovať pri postupoch, ale musia byť poučení, či sa to odporúča/či je to vhodné.

Vedenie zabezpečí, aby sa pred prijatím akýchkoľvek ďalších opatrení splnili všetky právne požiadavky.

9.2 Praktické postupy

9.2.1 Začiatkové postupy

Začiatková starostlivosť o zosnulého zahŕňa:

- a) vyzliekanie;
- b) odstraňovanie a zaznamenávanie osobných vecí, ako sú šperky;
- c) zisťovania, či sú odstránené všetky obvazy, kanyly a zdravotnícke pomôcky;
- d) umývanie a aktuálna dezinfekcia zosnulého (ako to umožňujú okolnosti);
- e) uzavretie telesných otvorov, uvoľnenie posmrtnej stuhnutosti, podľa možnosti čo najviac;
- f) holenie (ak je to vhodné);
- g) nahradenie zubných protéz;
- h) zatvorenie očí a úst;
- i) česanie a kadernícke úpravy.

³⁾ Pozri IATA pre letiská 333 [3].

Pri týchto činnostiach musí byť zosnulý náležite prikrytý.

Kompetentné a kvalifikované osoby musia odstrániť pomôcky, ktoré by mohli byť nebezpečné pre personál alebo pre vybavenie krematória.

POZNÁMKA. – Defibrilátory sa odporúča pred odstránením deaktivovať.

Ak je to prípustné, môže sa zosnulý na požiadanie ponechať primeranú dobu doma.

9.2.2 Obliekanie zosnulého

So zosnulým sa zaobchádza s náležitou starostlivosťou a s úctou. Pred oblečením zosnulého sa musí zabezpečiť, aby odev vyhovoval zákonným požiadavkám. Je potrebné zabrániť jeho znečisteniu telesnými tekutinami.

9.2.3 Uloženie do rakvy

Uloženie pohrebným personálom sa musí vykonať v súlade s týmito postupmi:

- a) Zvyčajne, ak nie je k dispozícii zdvíhacie zariadenie, musí sa zosnulý primerane podoprieť (najmenej dvoma osobami) pod hlavou a plecami, a pod panvou a nohami, zdvihnúť a starostlivo umiestniť do rakvy.
- b) Zosnulý by mal byť podľa možnosti uložený priamo do rakvy.
- c) Je potrebné venovať pozornosť polohe hlavy na vankúši.
- d) Pokrývka, ak je k dispozícii, musí zakrývať zosnulého od hrudníka po chodidlá.
- e) Ruky sa položia podľa želania zosnulého a/alebo klienta.

9.2.4 Balzamovanie/tanatoprax

Balzamovanie/tanatoprax sa musí vykonať arteriálnym vpichnutím vhodných konzervačných materiálov (napr. balzamovacou tekutinou) pod tlakom do cievneho systému alebo do prerezaných ciev, ak sa vykonala pitva. Musí sa dosiahnuť úplná impregnácia tkanív konzervačným roztokom. Drenáž sa musí vykonať zo žilového systému alebo z pravej srdcovej predsieni. Ak sa vykonala pitva, drenáž sa urobí cez prerezané žily, potom sa odstráni tekutina z telesných dutín. Toto sa musí doplniť vysatím dutín trupu, aby sa odstránili telesné a iné tekutiny a vpichnutím konzervačných chemikálií do týchto oblastí, aby sa impregnovali tkanivá, ktoré neboli zásobené prvotným vpichnutím. Konzervačné materiály musia byť také, aby nespôsobili neprimeranú stratu sfarbenia alebo dehydratáciu.

Balzamovanie/tanatoprax sa môže uskutočniť až po ukončení všetkých právnych postupov a so súhlasom klienta, ak je to potrebné. Odporúča sa vykonať balzamovanie/tanatoprax čo najskôr.

9.2.5 Kozmetika

Rekonštrukčnú kozmetiku musí klient odsúhlasiť.

Znetvorené telesné pozostatky sa musia upraviť vhodnými postupmi balzamovania/tanatopraxickej úpravy. Ak je to vhodné, oddelené časti tela sa musia pripevniť a chýbajúce časti tela čo najviac zrekonštruovať. Ak to nie je možné, tieto časti pozostatkov sa musia skryť.

Kozmetika a materiály sa musia použiť tak, aby sa obnovilo prirodzené sfarbenie a vzhľad viditeľných častí zosnulého.

Akékoľvek použitie kozmetiky sa musí dohodnúť s klientom.

Kozmetická úprava môže zahŕňať:

- úpravu účesu;
- manikúru;
- starostlivosť o pokožku;
- mejkap.

Ak je to želateľné, vhodné a prípustné, klient môže pri tomto procese pomáhať.

STN EN 15017: 2020

9.2.6 Vystavenie pozostalého

Pred každým vystavením sa musí skontrolovať stav zosnulého, rakvy a miestnosti na vystavenie rakvy podľa tohto zoznamu:

- a) poloha zosnulého;
- b) účes;
- c) vnútrajšok rakvy/schránky;
- d) osobné predmety položené do rakvy alebo okolo nej;
- e) vyleštenie rakvy/schránky;
- f) opravy, ak je to potrebné (napr. v prípade poškodenia pri preprave);
- g) príprava miestnosti na vystavenie rakve (napr. sviečky, svetlá a kvety);
- h) kondolenčná kniha;
- i) dostupnosť papierových obrúskov;
- j) zásoba pitnej vody.

9.3 Pohrebný obrad

Pri organizovaní pohrebného obradu sa musí pamätať na:

- a) umiestnenie rakvy pred obradom;
- b) usadenie smútiacich;
- c) kontakt s osobou vykonávajúcou obrad;
- d) organizačnú prípravu (napr. kvety, sviečky, hudbu, dekorácie, tlačené materiály, zástavy, kondolenčnú knihu a kondolenčný stôl).

Sprievod môže usporiadať prevádzkovateľ pohrebnej služby alebo podľa potreby pracovníci cintorína podľa protokolu a dohody s klientom.

Rozlúčkový obrad pri hrobe alebo hrobke musí zorganizovať prevádzkovateľ pohrebnej služby, alebo podľa potreby pracovníci cintorína podľa protokolu a dohody s klientom.

Pri plánovaní rozlúčkového obradu sa musí pamätať na:

- 1) skontrolovanie bezpečnosti pri hrobe alebo hrobke (ak je potrebné, ochranné zábradlie);
- 2) skontrolovanie potrebného vybavenia;
- 3) zoradenie trúčliacich (príbuzných, čestných hostí);
- 4) zabezpečenie spúšťania rakvy do hrobu (ručne alebo pomocou spúšťacieho zariadenia);
- 5) stanovenie poradia rozlúčkových rečníkov;
- 6) prípadne stanovenie poradia, v akom sa spúšťajú vlajky;
- 7) pomoc príbuzným počas rozlúčky;
- 8) odovzdanie kvetov;
- 9) vystavenie kvetov;
- 10) vybavenie na hádzanie pôdy alebo okvetných lístkov;
- 11) svätenú vodu;
- 12) dohodu o miestach pri hrobe a o trase sprievodu (príchod a odchod smútiacich);
- 13) zabezpečenie zvukového systému (audio);
- 14) zozbieranie kondolenčných kníh, sústrastných listov;
- 15) vyzbieranie charitatívnych darov.

9.4 Pochovanie (s výnimkou spolnených pozostatkov)

9.4.1 Existujúce hrobové miesto

V prípade existujúceho hrobového miesta je potrebné mať na zreteli:

- registrovaného vlastníka, právo na pochovanie (podmienky vlastníctva, dedič);
- počet povolených pochovaní;
- počet predchádzajúcich pochovaní a záznam o nich;
- pomník;
- zachovanie kostrových ostatkov;
- práce, ktoré treba vykonať pred pohrebom, napr. vykopanie a zaistenie okolia hrobu, aby bolo bezpečné na pochovávanie.

9.4.2 Nový hrob

V prípade nového hrobu je potrebné mať na zreteli:

- typ hrobu (napr. individuálny hrob, spoločný hrob, hrobka, mauzóleum);
- výber hrobového miesta;
- lokalita;
- registrovaného vlastníka a právo na pochovanie;
- všetky postupy vykopania hrobu a nasledujúceho zabezpečenia.

9.4.3 Úprava hrobu

Hrob a jeho okolie sa musia skontrolovať, či sú bezpečné pre účastníkov pochovávaní a po ňom. Hrobové miesto a okolité hroby sa musia vyčistiť.

Ak je to vhodné, na úpravu hrobu sa môžu použiť:

- vystlanie hrobu;
- trávová rohož, nepremokavá plachta, smrekové alebo jedľové vetvy na zakrytie vykopaného materiálu;
- stromy a/alebo kvetinové stojany na dekoratívne účely;
- náboženské symboly;
- sviečky;
- vence, kytice a iná kvetinová výzdoba.

Vence, kytice a kvety položené pri hrobe sa musia upraviť podľa tradícií a prania rodiny.

9.4.4 Pochovávanie na mori

Pochovávanie na mori je možné podľa národnej legislatívy.

9.5 Spopolnenie

9.5.1 Všeobecne

Musí sa overiť, či rakva a vnútorná výstelka sú vhodné na spopolnenie. Implantáty, ktoré ohrozujú zamestnancov alebo zariadenie krematória, musia sa odstrániť oprávnenými alebo kvalifikovanými osobami.

Spopolniť sa smie len zosnulý v truhle. Každé spopolnenie sa musí vykonať osobitne, aby sa zabezpečilo, že sa popol nezmieša. V krematóriu sa môžu spaľovať len ľudské pozostatky. S popolom sa má zaobchádzať vždy s úctou a nesmie sa zameniť. Rozdelenie alebo iná úprava popola sa smie vykonať len so súhlasom zosnulého a/alebo klienta.

STN EN 15017: 2020

Musia sa prijať príslušné kroky na zabezpečenie vhodnej identifikácie zosnulého pri dovoze do krematória, počas procesu spolopenia až po konečné naloženie s popolom.

Spolopenené pozostatky sa nesmú použiť na žiadne komerčné účely. Ak je to uplatniteľné, odporúča sa recyklácia odpadu zo spolopenia.

Celý personál podieľajúci sa na spolopení musí byť kompetentný na plnenie takýchto úloh a musí mať primeranú kvalifikáciu. Musí sa dodržiavať Etický kódex Medzinárodnej kremačnej spoločnosti (ICF).

9.5.2 Nakladanie s popolom

Nakladanie s popolom môže v závislosti od národnej legislatívy zahŕňať:

- a) pochovanie do zeme;
- b) pochovanie do mora;
- c) kolumbárium;
- d) mauzóleum;
- e) rozptyl;
- f) ponechanie v rodine.

Na nádobách s popolom sa musí označiť identita zosnulého.

POZNÁMKA. – V prípade pochovania do mora sa môžu urny pochovávať individuálne alebo kolektívne. Odporúča sa skontrolovať, či je urna takého typu, ktorý je povolený na pochovanie do mora (biologicky rozložiteľná). Obstarávateľ pohrebu dostane potvrdenie o pochovaní do mora, alebo sa to zaznamená do lodného denníka.

9.6 Exhumácia

9.6.1 Všeobecne

Pred exhumáciou sa musia zohľadniť:

- a) povolenie na exhumáciu;
- b) registrovaný majiteľ, právo na pochovanie (podmienky vlastníctva, dedič);
- c) počet predchádzajúcich pochovaní a záznam o nich;
- d) pomník;
- e) zachovanie kostrových pozostatkov;
- f) meno zosnulého (mená zosnulých);
- g) pôvodný dátum pochovania (pôvodné dátumy pochovaní).

9.6.2 Úradná exhumácia

V prípade exhumácie vykonanej na príkaz úradov sa musí postupovať podľa ich pokynov na vykonanie exhumácie.

9.6.3 Exhumácia vykonaná na žiadosť príbuzných

V prípade exhumácie vykonanej v mene príbuzných a schválenej príslušnými orgánmi sa ľudské ostatky môžu vybrať zo zeme s rakvou alebo bez nej; v prvom prípade len keď stav rakvy je taký, že sa môže vykopáť.

POZNÁMKA. – Aby sa splnili hygienické nariadenia, je potrebné umiestniť ľudské ostatky do novej prepravnej vodotesnej rakvy alebo do inej vhodnej schránky.

10 Online služby

10.1 Všeobecne

Všetky formy online služieb musia poskytovať jasné a transparentné informácie o tom, aké služby sa klientovi poskytujú. Webové stránky musia obsahovať jasné kontaktné informácie, t. j. meno, miesto, e-mailovú adresu, telefónne číslo a postupy na vybavovanie sťažností, ako aj právne informácie o vlastníkovi webovej stránky a kde je zaregistrovaný.

10.2 Online pohrebný maklér

Online pohrebný maklér musí jasne uviesť, že poskytuje výlučne online vyhľadávanie pre výber pohrebného ústavu. Všetky pohrebné služby poskytuje tento vybraný pohrebný ústav.

Online pohrebný maklér je odmeňovaný vo forme provízie alebo poplatku, ktorý vypláca maklérovi pohrebný ústav vybraný rodinou/príbuznými zosnulého, a na svojej webovej stránke musí jasne uviesť, že v ich porovnaníach sú uvedené iba pohrebné ústavy, ktoré im platia províziu, pretože tieto informácie sú v záujme klienta.

Na webovej stránke musí byť jasne uvedené, že odmena makléra je zahrnutá v cenách za online ponúknutú pohrebnú službu.

10.3 Online pohrebná spoločnosť

10.3.1 Všeobecne

Online pohrebná spoločnosť musí jasne uviesť, že pohrebné služby vykonávajú subdodávatelia. Online pohrebná spoločnosť musí poskytnúť telefónne číslo, na ktorom je dostupná, spolu s poštovou adresou, na ktorej je spoločnosť zaregistrovaná. Ak je najatá subdodávateľskej spoločnosť, musí sa klientovi poskytnúť jej názov, miesto a druh jej podnikania.

10.3.2 Cena a informácia o produkte

Informácie a ceny produktov, ktoré možno objednať online, musia obsahovať jasnú informáciu o celkovej cene, ktorú má klient zaplatiť, vrátane prípadnej DPH. Platobné a dodacie termíny musia byť jasné.

10.3.3 Dokumentácia pre klienta

Online pohrebná spoločnosť musí poskytnúť klientovi písomné potvrdenie objednávky, pričom uvedie podrobnosti o nákladoch, celkovej cene pohrebu a platobných termínoch. Zmluvy a dohody podpisuje klient a pohrebná spoločnosť. Pohrebná spoločnosť online musí uviesť na webovej stránke záruky, ktoré poskytuje zákazníkom.

10.4 Online pohrebné služby

Pohrebné spoločnosti alebo pohrebné ústavy, ktoré ponúkajú doplnkové služby ako produkty a online produktové služby, musia mať na svojich webových stránkach jasné informácie o cenách, platobných podmienkach, dodacích podmienkach, všeobecných zmluvných podmienkach.

Pri doplnkových službách ponúkaných online sa musí jasne uviesť, čo služba zahŕňa a či bude služba spoplatnená.

10.5 Online služby súvisiace s pohrebom

10.5.1 Všeobecne

Termín „pamätná stránka“ musí byť oficiálne znenie opisujúce online webovú stránku, ktorá je určená iba na pamiatku zosnulej osoby. Nesmie obsahovať žiadne rušivé reklamy ani nesúvisiace odkazy URL presmerované na spoločnosti tretích strán. Musí dodržiavať Etický kódex Európskej federácie pohrebných služieb so sústredením sa na etiku a dôstojnosť, ako sa uvádza v prílohe F.

Pamätná stránka je online miesto odpočinku, kde rodiny môžu zdieľať spomienky, informácie o zosnulej osobe, informácie o pohrebe, pridávať fotografie a hudbu s ostatnými členmi rodiny, priateľmi a ostatnými, ktorí navštívia pamätnú stránku. Podrobnosti o službe sa uvádzajú v E.1.

STN EN 15017: 2020

10.5.2 Vytvorenie pamätnej stránky

Najbližšia rodina alebo pohrebný ústav by mala určiť zodpovednú osobu za pamätnú stránku, ktorá bude osobne zodpovedať za obsah zverejnený na pamätnej stránke zosnulej osoby.

Každá organizácia, ktorá ponúka pamätné stránky, musí mať online prístupné zmluvné podmienky o pravidlách pre používateľov vrátane informácií o bezpečnosti údajov.

Podrobnosti o zmluvných podmienkach, o tom, čo je povolené a čo nie je, uvádzajú sa v E.2 a) a b).

10.5.3 Online úmrtné oznámenie

Pri zostavovaní úmrtného oznámenia sa musí postupovať podľa časti o vzdelávaní kapitoly 5 tejto normy.

Online úmrtné oznámenie môže zahŕňať základné informácie o zosnulom ako je meno, vek, dátum pohrebu a čas. Na ochranu jeho obsahu by malo byť v nezmeniteľnom obrazovom formáte.

10.5.4 Online dar

Online dar je služba, ktorá umožňuje ľuďom posilať dary v súvislosti s pohrebom alebo úmrtím. Online dary majú charitatívny charakter a musia byť nasmerované rodine zosnulého, napr. na pokrytie nákladov na pohreb alebo charitatívnej organizácii.

Klientom sa za služby online darovania nesmú fakturovať žiadne ďalšie poplatky, okrem dohodnutej provízie a/alebo manipulačných poplatkov fakturovaných poskytovateľom platby, napr. spoločnosti vydávajúcej kreditné karty, prípadne bankové poplatky. O dodatočných poplatkoch musí byť klient vopred informovaný.

11 Manažérstvo kvality

11.1 Všeobecne

Prevádzkovateľ pohrebnej služby je zodpovedný za zabezpečenie plnenia všetkých právnych povinností týkajúcich sa zosnulého, napr. aby bolo vydané lekárske osvedčenie o príčine smrti. Pohrebný ústav musí viesť a zachovávať záznamy o všetkých prepravách zosnulých.

11.2 Zabezpečenie kvality a vybavovanie sťažností

Aby sa zvýšila spokojnosť klienta a zlepšila kvalita služieb, poskytovateľ musí mať zavedený postup na vybavovanie sťažností klientov. Klienti a iné zainteresované strany musia mať k dispozícii jasné a presné informácie týkajúce sa vybavovania sťažností.

POZNÁMKA. – Norma ISO 10002 o vybavovaní sťažností poskytuje prevádzkovateľovi návod na zavedenie efektívneho a účinného postupu vybavovania sťažností, ktorý uspokojí všetky zúčastnené strany.

Na tento účel poskytovateľ služieb musí:

- a) byť otvorený k sťažnostiam a poskytovať klientom presné informácie o tom, kde a ako podať sťažnosť, alebo odvolanie v prípade sporu;

POZNÁMKA. – Norma ISO 10003 sa zaoberá riešením neuspokojivých výsledkov procesu vybavovania sťažností.

- b) potvrdiť klientovi prijatie sťažnosti;
- c) posúdiť sťažnosť a prideliť ju najlepšej osobe, ktorá sa ňou bude zaoberať, pričom sťažnosti, ktoré sa netýkajú služieb poskytovateľa, postúpi príslušnej strane;
- d) ihneď konať, aby sa sťažnosť vyriešila čo najskôr, informovať klienta o postupe;
- e) keď sa urobí všetko možné na vybavenie sťažnosti, oznámiť to klientovi a zaznamenať výsledok. Ak sťažnosť stále nie je vyriešená k spokojnosti klienta, vysvetliť rozhodnutie a ponúknuť nejaké možné alternatívne kroky;
- f) zhromažďovať a zaznamenávať sťažnosti a identifikovať situácie, ktoré vyvolali každú sťažnosť.

Analýza sťažností môže naznačovať potreby a spokojnosť klienta. Výsledky sa musia analyzovať a zdieľať s príslušnými stranami. Vylepšenia, ktoré sa požadujú, musia sa zdokumentovať a vykonávať.

11.3 Monitorovací systém

Musí byť k dispozícii systém monitorovania kvality služieb.

POZNÁMKA. – Spomedzi existujúcich špecifikácií sa môže použiť EN ISO 9001.

12 Zásady ochrany súkromia

Všetky spoločnosti poskytujúce pohrebné služby musia mať prístupné informácie o zásadách ochrany súkromia, ochrane údajov, zhromažďovaní osobných údajov, používaní osobných údajov, používaní súborov cookies a súvisiacich/porovnateľných technológií, ak sú online, o bezpečnosti osobných údajov a kontaktných informáciách o zodpovednej osobe alebo spoločnosti.

Informácie sa musia pravidelne aktualizovať a uvádzať jasne dátum poslednej aktualizácie.

COVID-19

STN EN 15017: 2020

Príloha A (informatívna)

Schopnosti a znalosti prevádzkovateľa pohrebnej služby a pohrebného personálu

A.1 Všeobecne

Táto príloha uvádza informácie o schopnostiach a znalostiach, ktoré sa majú získavať podľa požiadavky na vzdelávanie v kapitole 5.

A.2 Prevádzkovateľ pohrebnej služby

A.2.1 Znalosti (teoretické školenie)

- a) technické písanie oznámení o úmrtí;
- b) výzdoba pohrebných priestorov;
- c) administratívne postupy súvisiace s úmrtím;
- d) protokol a náboženské postupy;
- e) národná legislatíva v oblasti pracovných a pohrebných služieb;
- f) schopnosti profesionálnej a empatickej medziľudskej komunikácie;
- g) predajné postupy uplatňované pri pohrebných činnostiach;
- h) kvalita systémov riadenia;
- i) smútková psychológia;
- j) príprava zosnulého (tanatoprax a thanatoestetika);
- k) riadenie zásob;
- l) kontrola, plánovanie a koordinácia činností;
- m) vodcovstvo a motivovanie tímu.

A.2.2 Vedieť (vykonať/uviesť do praxe)

- a) identifikovať a používať techniku a vybavenie, nástroje, náčinie a výrobky potrebné na rozvoj pohrebnej činnosti;
- b) používať postupy písania oznámení o úmrtí;
- c) používať techniky výzdoby miestností na bdenie (vigilické miestnosti alebo márnice);
- d) používať metódu a postupy na vloženie zosnulého do truhly a jej sledovanie počas pohrebu;
- e) uplatňovať metódu a postupy na zaobchádzanie so zosnulým;
- f) identifikovať metódy a postupy úpravy zosnulého (napr. umývanie, česanie, holenie, líčenie a obliekanie – tanatoestetiku);
- g) identifikovať a charakterizovať tanatopraktický protokol, ako aj jeho účel a prínosy;
- h) uplatňovať vhodné umiestňovanie kvetov a pohrebných rekvizít;
- i) používať vhodné metódy a postupy uzatvárania a spájkovania rakvy;
- j) uplatňovať v medziľudských vzťahoch profesionálne komunikačné schopnosti;
- k) identifikovať a charakterizovať rôzne typy pohrebov podľa etických, kultúrnych, náboženských rozdielov a požiadaviek klientov;
- l) vykonávať pohreb v súlade so zavedenými postupmi a rešpektovaním požiadaviek klienta;
- m) používať metódu a postupy na umiestnenie rakvy na pohrebnom mieste alebo v krematóriu;
- n) uplatňovať postupy na doručovanie popola zosnulého klientovi;

- o) uplatňovať vhodné postupy na riešenie administratívnych aspektov úmrtia a repatriácie tela;
- p) identifikovať a charakterizovať rôzne fázy prípravného procesu, organizovať a viesť pohrebné služby;
- q) uplatňovať techniku a postupy propagácie, publicity, marketingu, cenových ponúk a fakturácie produktov a pohrebných služieb;
- r) používať techniku skladovania, riadenia skladovania a skladových zásob;
- s) používať a kontrolovať metódy a postupy čistenia a udržiavania miest, vozidiel a materiálov súvisiacich s pohrebnou činnosťou;
- t) vykonávať defenzívne vedenie vozidiel, za ktoré sú zodpovedné;
- u) uplatňovať techniky, metódy a postupy riadenia kvality v manažérskych systémoch poskytovanej služby;
- v) vyjadrovať sa ústne a písomne v národnom jazyku a v cudzom jazyku s cieľom uľahčiť komunikáciu s klientmi a ostatnými partnermi;
- w) používať postupy zaznamenávania informácií týkajúcich sa ich činnosti;
- x) uplatňovať bezpečnostné, hygienické a zdravotné postupy súvisiace s odbornou činnosťou;
- y) uplatňovať vodcovské schopnosti a postupy motivácie tímu.

A.2.3 Vedieť (vzťahovo/behaviorálne správanie)

- a) stotožňovať sa s poslaním, víziou a hodnotami organizácie;
- b) venovať sa k osobitným cieľom profesionálnej kategórie a tímu (spoločné ciele);
- c) komunikovať s ostatnými členmi tímu s cieľom reagovať na požiadavky na služby;
- d) uľahčovať medziľudské vzťahy a propagovať internú aj externú komunikáciu s organizáciou;
- e) prispôbiť sa novým situáciám a formám organizácie práce;
- f) zavádzať bezpečnostné, hygienické a zdravé postupy do svojej odbornej činnosti;
- g) zavádzať normy a systémy manažérstva kvality do svojej odbornej činnosti;
- h) zavádzať pravidlá a postupy právnych predpisov pri zlepšovaní pohrebnej činnosti;
- i) viesť a motivovať tím, aby dodržiaval pokyny organizácie aj so zreteľom na etické a profesionálne vzťahy s nimi;
- j) zvyšovať informovanosť klientov o využívaní služieb organizácie.

A.3 Pohrebný personál

A.3.1 Znalosti (teoretické školenie)

- a) protokol a náboženské postupy;
- b) národné pracovné právne predpisy a právne predpisy o pohrebných službách;
- c) národná legislatíva týkajúca sa pracovných a cintorínskych postupov;
- d) profesionálna komunikácia a medziľudské schopnosti;
- e) úprava zosnulého (tanatoprax a tanatoestetika);
- f) charakteristiky pohrebných vozidiel a garáží;
- g) národné predpisy o rakvách pre pohrebnú prax.

STN EN 15017: 2020

A.3.2 Vedieť (vykonať/uviesť do praxe)

- a) pripraviť a dodať rakvu;
- b) uplatňovať metódy a postupy úpravy zosnulého (napr. umývanie, česanie, holenie, líčenie a obliekanie – tanatoestetika);
- c) rozpoznať zosnulého, uložiť do rakvy, zatvoriť a zapečatiť rakvu v súlade s právnymi požiadavkami;
- d) vyzdobiť pohrebné miestnosti (miestnosť na vystavenie zosnulého alebo kaplnku márnice);
- e) uplatňovať postupy a metódy prepravy zosnulého;
- f) šoférovať pohrebný voz a uplatňovať základnú manipuláciu s rakvou v súlade s predpismi;
- g) používať a kontrolovať postupy a metódy čistenia a udržiavania miest, vozidiel a materiálov súvisiacich s pohrebnou činnosťou;
- h) uplatňovať metódy a postupy prác na cintoríne podľa požiadaviek klientov v súlade s komunálnymi predpismi;
- i) uplatňovať postupy a metódy vyzdvihnutia zosnulého a vykonávania pohrebných služieb v súlade s požiadavkami orgánu verejnej moci;
- j) poznať a používať techniku a vybavenie, nástroje, náčinie a výrobky potrebné na vykonávanie pohrebnej činnosti;
- k) poznať a charakterizovať protokol tanatopraxe/tanatoestetiky, ako aj jeho účel a prínosy;
- l) uplatňovať vhodné rozmiestnenie kvetov a pohrebných rekvizít;
- m) používať profesionálne komunikačné schopnosti pri medziludských vzťahoch;
- n) poznať a charakterizovať rôzne typy pohrebov podľa etických, kultúrnych, náboženských rozdielov a požiadaviek klientov;
- o) vykonávať pohreb v súlade so zavedenými postupmi prevádzkovateľa pohrebného ústavu pri rešpektovaní požiadaviek klienta;
- p) ohľaduplne viesť vozidlá, za ktoré zodpovedajú;
- q) uplatňovať bezpečnostné, hygienické a zdravotné postupy týkajúce sa odbornej činnosti.

A.3.3 Vedieť (vzťahovo/behaviorálne)

- a) stotožniť sa s poslaním, víziou a hodnotami organizácie a prevádzkovateľa pohrebnej služby;
- b) komunikovať s ostatnými členmi tímu s cieľom reagovať na žiadosti o službu prevádzkovateľa pohrebného ústavu;
- c) zavádzať bezpečnostné, hygienické a zdravotne nezávadné postupy do svojej profesionálnej činnosti;
- d) zavádzať normy a systémy manažérstva kvality do svojej profesionálnej činnosti;
- e) zavádzať legislatívne pravidlá a postupy na rozvoj pohrebnej činnosti;
- f) uplatňovať etické a profesionálne pracovné vzťahy.

Príloha B (informatívna)

Pas pre zosnulého alebo pre spoločné pozostatky

PRÍKLAD:

Pas pre zosnulého alebo pre spoločné pozostatky	
Týmto sa udeľuje oprávnenie na odvoz pozostatkov zosnulého/spoločných pozostatkov:	
Meno a priezvisko zosnulého:	
Zomrel dňa:	
Adresa:	
Príčina smrti (ak je to možné):	
– Nevzťahuje sa na spoločné pozostatky	
Nákazlivá choroba (áno/nie):	
– Nevzťahuje sa na spoločné pozostatky	
Dátum a miesto narodenia (ak je známe, ak nie: odhadovaný vek):	
Dátum a miesto spoločenia (ak je to relevantné):	
Pozostatky zosnulého/spoločné pozostatky sa prepravujú (dopravný prostriedok):	
z (miesto odchodu):	
cez (trasa):	
do (miesto určenia):	
Preprava tohto zosnulého/spoločných pozostatkov bola riadne schválená, všetky úrady štátov, na území ktorých sa majú pozostatky zosnulého/spoločné pozostatky prepravovať sa žiadajú, aby ich prepustili bez prekážok.	
Vydané:	
Podpis príslušného orgánu (alebo pohrebného ústavu v prípade prepravy spoločných pozostatkov):	
Dátum:	
Úradná pečiatka príslušného orgánu (alebo pohrebného ústavu v prípade prepravy spoločných pozostatkov):	

STN EN 15017: 2020

Príloha C (informatívna)

Etika spolňovania Medzinárodnej kremáčnej federácie (ICF)⁴⁾

Cieľom etického kódexu je zabezpečiť, aby všetci, ktorí sa podieľajú na výrobe kremáčnych zariadení a ktorí sa podieľajú na spolnení ľudských pozostatkov, dosahovali vysoký medzinárodný štandard.

1) Zamestnanci

- a) Všetci zamestnanci, ktorí sa akýmkoľvek spôsobom zapájajú do vykonávania a poskytovania citlivej služby spolnenia ľudských pozostatkov, musia byť oboznámení s obsahom etického kódexu a musia ho vždy dodržiavať.
- b) Všetci zamestnanci zapojení do prevádzky krematória a pomocných zariadení musia byť vhodne vyškolení v oblasti bezpečnej prevádzky zariadení, dbajúc na príslušné etické postupy a musia mať osvedčenie, ak to vyžaduje národná legislatíva.
- c) Proces spolnenia sa musí vždy vykonávať dôstojne a s rešpektom.

2) Spolnenie

Termín „spolnenie“ musí byť oficiálne pomenovanie, ktoré sa používa na opis odstránenia ľudských pozostatkov spálením.

3) Právo zvoliť si kremáciu

Každý má právo zvoliť si kremáciu a toto želanie sa musí zohľadniť bez ohľadu na to, kde bolo zaregistrované.

4) Spolnenie ľudských pozostatkov

V členských krematóriách sa môžu spolňovať iba ľudské pozostatky.

5) Oddelené spolňovanie

Každá rakva odovzdaná do starostlivosti krematória sa musí spolniť osobitne.

6) Identifikácia zosnulého

- a) Žiadne krematórium nesmie prijať nijakú rakvu, ak nie sú na nej uvedené náležité údaje o zosnulej osobe.
- b) Veľká pozornosť sa musí venovať zabezpečeniu správnej identifikácie počas celého konania od okamihu prijatia rakvy do krematória a počas celého procesu spolnenia až do konečného uloženia spolnených ostatkov.

7) Právo jednotlivca rozhodnúť sa o spôsobe nakladania so spolnenými pozostatkami

- a) Určiť spôsob nakladania so spolnenými pozostatkami by mal mať právo hlavne jednotlivec.
- b) Akonáhle sa rakva a jej obsah vloží do pece krematória, nesmie sa jej nikto dotknúť ani s ňou manipulovať, kým sa neskončí proces spolnenia. Po skončení sa všetky ostatky musia zozbierať a musí sa s nimi naložiť v súlade s prijatými pokynmi.
- c) Maximálna pozornosť sa musí venovať tomu, aby sa spolnené pozostatky po ich vybratí z pece oddelili a náležite označili. Spolnené pozostatky sa vložia do osobitnej vhodne označenej nádoby a uskladnia do konečného odovzdania.

8) Environmentálne otázky

S cieľom minimalizovať uvoľňovanie znečisťujúcich látok do ovzdušia platia pre kremáčne orgány tieto usmernenia.

- a) Rakva musí byť vyrobená z vhodného materiálu, ktorý je po vložení do kremáčnej pece a podrobení procesu spolnenia ľahko horľavý a ktorý nevytvára dym, neuvolňuje toxický plyn alebo po skončení spaľovania nezanecháva nijaké škvrny alebo kvapky. Pri výrobe rakvy sa nesmie používať nijaký kov akéhokoľvek druhu okrem prípadov, keď je to potrebné pre jeho bezpečnú konštrukciu a vtedy iba kov s vysokým obsahom železa.

⁴⁾ <http://www.int-crem-fed.org/code-of-ethics>

- b) Na rakvu na spopolnenie sa nesmie používať nijaké kovové vybavenie ani doplnky. Držadlá rakiev by nemali obsahovať kovové súčasti. Vonkajšie nátery rakvy sa musia dať spaľovať bez uvoľňovania dymu a pri zhotovení alebo vybavení rakvy sa nesmie používať nitrocelulózový lak, polyuretán, melamín a akýkoľvek výrobok obsahujúci polyvinylchlorid (PVC) alebo melamín.
- c) Odporúča sa, aby odev bol vyrobený z prírodných vlákien a aby sa nepoužili obuv ani iný materiál vyrobené z PVC. Ozdoby tela vyrobené z medi by sa mali odstrániť rovnako ako akékoľvek ľahko odstrániteľné protézy alebo odliatky zo sadry alebo iného materiálu. Do rakvy sa nemajú vkladať ďalšie predmety, najmä zo skla alebo plastu.

COVID-19

STN EN 15017: 2020

Príloha D (informatívna)

Minimálne odporúčania týkajúce sa používania rakiev, ich príslušenstva a kremáčnych urien

D.1 Rakvy a ich príslušenstvo

Na prepravu, pochovanie alebo kremáciu zosnulého a/alebo ľudských pozostatkov by rakva mala byť:

- vyrobená z masívneho dreva, bez úpravy alebo s úpravou, lakovaná a zlepená látkami, ktoré sa rozkladajú a neohrozujú životné prostredie. Platí to aj pre dekoratívne časti a výstelku. Dovoľujú sa aj iné materiály ako masívne drevo v súlade so zákonom, ak je uplatniteľný, alebo prípadne v súlade s príslušnými normami pre dané miesto a účely;
- zhotovená s materiálmi a prvkami, ktoré nepodliehajú deformácii alebo stlačeniu počas prepravy až do pochovania alebo vloženia do pece, dokonca ani keď zvlhnú, a zhotovená tak, aby uniesla hmotnosť najmenej 120 kg;
- s rozmermi zvyčajne nie väčšími ako 70 cm × 205 cm × 60 cm. Rakvy s väčšími rozmermi alebo rakvy, ktoré unesú hmotnosť nad 120 kg sú definované ako nadmerné a ich preprava, pochovanie alebo spopolnenie sa vykonávajú iba v prípade, že boli prijaté osobitné opatrenia. Hmotnosť prázdnej rakvy nesmie prekročiť 50 kg, akákoľvek väčšia hmotnosť spôsobuje nadmernosť rakvy;
- označená jasnou identifikáciou, napríklad pripevneným a viditeľným štítkom s uvedením mena a dátumu úmrtia zosnulého.

Rakva by mala zabraňovať úniku tekutín a plynov počas prepravy z miesta úmrtia alebo odchodu do miesta príchodu. Úniku tekutín možno zabrániť vhodnými systémami v závislosti od druhu pochovávania alebo pohrebného postupu. Materiály a postupy musia vyhovovať medzinárodným dohodám alebo národným normám.

Prevádzkovateľ pohrebného ústavu by mal požiadať výrobcu o osvedčenie o vlastnostiach rakvy.

D.2 Kremáčne urny

Preprava, zakopávanie alebo iné ukladanie popola je povolené, iba ak:

- popol je vo vnútri nádoby a/alebo urny;
- urna má dostatočnú kapacitu na uloženie popola za predpokladu, že nebolo nijaké protichodné osobné želanie;
- na vonkajšej strane nádoby na popol alebo na urne sa uvádza trvanlivo meno zosnulého a dátum úmrtia;
- na pochovanie do zeme sa z dôvodu rozptýlenia popola používa biologicky rozložiteľná urna.

Pochovanie popola na mori alebo v sladkej vode sa dovoľuje iba vtedy, ak sa použijú materiály kompatibilné s miestom určenia:

- na ponorenie do mora, urny zo soli alebo podobné výrobky;
- na ponorenie do sladkej vody, biologicky rozložiteľné urny.

Prevádzkovateľ pohrebného ústavu by mal požiadať výrobcu o osvedčenie o vlastnostiach urny vrátane jej biologickej odbúrateľnosti a obsahu v litroch.

Relikviár sa používa iba vtedy, keď si rodina chce ponechať časť popola.

Príloha E (informatívna)

Pamätné stránky

E.1 Všeobecne

Pamätné stránky môžu poskytovať tieto služby:

- a) online smútočné oznámenia, kde rodina môže napísať spomienku na zosnulého, ktorá sa tam zachová pre súčasné a budúce generácie;
- b) online sústrasť, kde návštevníci stránky môžu napísať online kondolenciu na pamiatku zosnulej osoby;
- c) online zapálenie sviečky;
- d) informácie o pohrebe, vrátane dátumu, času, miesta a mapy;
- e) online oznámenie o úmrtí;
- f) fotogaléria a videogaléria;
- g) odkazy týkajúce sa zosnulého, napríklad na Wikipediu, a pod;
- h) online dary rodine alebo mimovládnej organizácii (MVO), napr. fondu pre rakovinu.

E.2 Zmluvné podmienky

Zmluvné podmienky pamätných stránok môžu obsahovať nasledujúce pravidlá pre to, čo je dovolené:

- a) osoba, ktorá vytvára pamätnú stránku, môže odsunúť informácie o zosnulej osobe, ale je osobne zodpovedná za vložený obsah na stránke;
- b) návštevníci môžu nahrávať spomienky, sústrasť, zvukové/video materiály, pokiaľ nie sú uplatniteľné autorské práva, licencia alebo autorizácia. Autorizácia je potrebná na zverejnenie duševného vlastníctva niekoho iného. Príkladmi duševného vlastníctva sú audiovizuálne materiály a texty. Za obsah zodpovedá výlučne ten, kto zverejňuje informácie na stránke.
- c) správca pamätných stránok má právo odstrániť obsah, sústrasť alebo príspevky, ktoré porušujú tieto podmienky alebo porušujú akékoľvek národné právne predpisy.

Zmluvné podmienky pamätných stránok môžu obsahovať nasledujúce pravidlá pre to, čo nie je povolené:

- 1) obsah, ktorý môže viesť k trestnému stíhaniu alebo je hanlivý, rasistický, výhražný, obscénny alebo môže iným spôsobom porušovať príslušné zákony a nariadenia; sústrasť/príspevky, ktoré sa javia ako urážlivé, útočné, obsahujú reklamu, porušujú autorské práva alebo inak porušujú národné právne predpisy; odkazy na stránky s obsahom, ktorý môže viesť k trestnému stíhaniu alebo je hanlivý, rasistický, výhražný, obscénny, pornografický alebo inak môže porušovať platné zákony alebo zvyklosti;
- 2) osobné útoky, vyhrážky, ohováranie alebo klebety a podrobnosti, ktoré môžu urážať príslušné osoby;
- 3) vulgárnosť alebo iné slovné útoky;
- 4) publikovanie materiálu chráneného autorskými právami bez súhlasu;
- 5) príspevky, ktoré obsahujú reklamu alebo iné pokusy predávať nesúvisiace produkty alebo služby;
- 6) príspevky publikujúce ten istý riadok niekoľkokrát (spam) alebo opakovanie odkazov viackrát (záplavy);
- 7) pamätná stránka sa nemôže použiť na súkromnú komunikáciu, správy alebo iné správy uzavretým skupinám alebo iným používateľom stránok;
- 8) hanobiť, zneužívať, obťažovať, stopovať, vyhrážať sa alebo inak porušovať zákonné práva iných (napríklad práva na súkromie a publicitu);

STN EN 15017: 2020

- 9) uverejňovať, posilať, vkladať, distribuovať alebo šíriť akékoľvek nevhodné, vulgárne, hanlivé, porušujúce, obscénne, neslušné alebo nezákonné témy, meno, materiál alebo informácie;
- 10) nahrávať súbory, ktoré obsahujú softvér alebo iný materiál chránený zákonmi o duševnom vlastníctve (alebo právami na ochranu súkromia alebo publicity), pokiaľ stránka nemá alebo nekontroluje práva alebo nedostala všetky potrebné súhlasy;
- 11) nahrávať súbory, ktoré obsahujú vírusy, poškodené súbory alebo akýkoľvek podobný softvér alebo programy, ktoré môžu poškodiť fungovanie počítača inej osoby;
- 12) obmedzovať alebo brániť inému používateľovi používať pamätnú stránku;
- 13) zbierať alebo inak zhromažďovať informácie o iných osobách, vrátane e-mailových adries, bez ich súhlasu;
- 14) porušovať akékoľvek príslušné zákony alebo nariadenia.

COVID-19

Príloha F (informatívna)

Etický kódex Európskej federácie pohrebných služieb (EFFS)^{***}

Národné asociácie prevádzkovateľov pohrebných služieb, regionálne asociácie prevádzkovateľov pohrebných služieb, prevádzkovatelia pohrebných ústavov, ktoré sú členmi EFFS, súhlasia s dodržiavaním týchto profesionálnych pravidiel:

- etický a profesionálny vzťah k rodinám klientov;
- úprimné rešpektovanie viery a zvykov rodín;
- právo osoby (osôb), ktoré objednávajú pohreb, vybrať si prevádzkovateľa pohrebných služieb a rozhodovať sa medzi pochovaním alebo kremáciou;
- právo rodín na informácie o odhadovaných celkových nákladoch na pohreb;
- úplná dôvernosť zabezpečená po celý čas, podliehajúca iba zákonným požiadavkám;
- čestnosť, lojalitu a integrita personálu pohrebu pri výkone povinností;
- prísne dodržiavanie všetkých uplatniteľných národných aj medzinárodných zákonov, pravidiel a predpisov týkajúcich sa profesie;
- objektívna, čestná a citlivá reklama;
- sústavná snaha zvyšovať úroveň pohrebných odborných znalostí;
- súdržnosť vo vzťahoch s kolegami na národnej aj medzinárodnej úrovni.

^{***} NÁRODNÁ POZNÁMKA 3. – EFFS je skratka názvu European Federation of Funerl services.

STN EN 15017: 2020

Príloha G (informatívna)

Odchýlka A

Národná odchýlka vyplývajúca zo záväzných predpisov, zmena ktorej je v súčasnosti mimo kompetencie národného člena CEN/CENELEC.

Táto európska norma nie je vo vzťahu s nijakou smernicou EÚ.

V príslušných krajinách CEN/CENELEC namiesto ustanovení európskej normy platia tieto odchýlky A, až kým tieto nie sú zrušené.

Kapitola	Odchýlka
Krajina	Národný predpis
Taliansko	Vyhláška prezidenta republiky číslo 285/1990, číslo článku 46. Uverejnená v úradnom vestníku N 239 12. októbra 1990.
Článok 5.4	Balzamovanie/tanatoprax je v Taliansku v súčasnosti pre pohrebných podnikateľov zakázané. Balzamovanie/tanatoprax môže vykonávať len zdravotnícky personál.

COVID-19

Literatúra

- [1] International convention for the transportation of corpses, Reich Law Gazette 1938 II p. 199, Berlin. [Medzinárodný dohovor o preprave tiel.]
- [2] COUNCIL OF EUROPE. Agreement on the Transfer of Corpses, Strasbourg, 26. 10. 1973. [Dohoda o preprave tiel.]
- [3] IATA. Airport Handling Manual (AHM 333), handling of human remains. [Príručka pre letiská, manipulácia s ľudskými pozostatkami.]
<http://www.iata.org/publications/store/Pages/airport-handling-manual.aspx>
- [4] EN ISO 9001 *Quality management systems – Requirements (ISO 9001)*. [Systémy manažérstva kvality. Požiadavky.]
- [5] ISO 10002 *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations*. [Manažérstvo kvality. Spokojnosť zákazníka. Návod na vybavovanie sťažností v organizáciách.]
- [6] ISO 10003 *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations*. [Manažérstvo kvality. Spokojnosť zákazníka. Návod na riešenie sporov mimo organizácií.]
- [7] NF D80-001-1: 2004 *Cercueils – Spécifications de performances pour le contrôle d'aptitude à l'usage d'un cercueil – Partie 1: caractérisation des cercueils et exigences mécaniques*. [Rakvy. Funkčné požiadavky na kontrolu vhodnosti na použitie rakvy. Časť 1: Charakterizácia rakví a mechanické požiadavky.]
- [8] NF D80-001-2: 2007 *Cercueils – Spécifications de performances pour le contrôle d'aptitude à l'usage d'un cercueil – Partie 2: caractérisation des cercueils et exigences pour la biodegradabilité en terre NF D 80-001-2*. [Rakvy. Funkčné požiadavky na kontrolu vhodnosti na používanie rakvy. Časť 2: Charakterizácia rakiev a požiadavky na biologickú odbúrateľnosť v pôde.]
- [9] NF D80-001-3: 2008 *Cercueils – Spécifications de performances pour le contrôle d'aptitude à l'usage d'un cercueil – Partie 3: caractérisation des cercueils et exigences pour la crémation*. [Rakvy. Funkčné požiadavky na kontrolu vhodnosti na používanie rakvy. Časť 3: Charakterizácia rakiev a požiadavky na kremáciu.]
- [10] PT NP 4474-1: 2008 *Funeral Coffins*. [Pohrebné rakvy.]
- [11] UNE 190001: 2017 *Ataúdes. Terminología, clasificación y características técnicas. Ataúdes*. [Rakvy. Terminológia, klasifikácia a technická špecifikácia.]
- [12] UNI 11520: 2014 *Cofani funebri – Casse di legno – Terminologia, componenti, tipologie costruttive, requisiti, etichettatura*. [Rakvy. Drevené schránky. Terminológia, súčasti, konštrukčné typy, požiadavky, označovanie.]
- [13] UNI 11519: 2014 *Cofani funebri – Casse di legno – Cofani non-CSP – Metodi di prova e criteri di verifica per l'idoneità all'impiego*. [Rakvy. Drevené schránky. Schránky nie z CSP. Skúšobné metódy a kritériá na overovania vhodnosti na použitie.]
- [14] VDI 3891 *Emissionsminderung – Anlagen zur Humankremation*. [Znižovanie emisií. Zariadenie na spopolnenie pre ľudí.]
- [15] Directives 1999/13/CE – 2001/81/CE – 2003/87/CE – 2004/42/CE. [Smernice 1999/13/CE – 2001/ 81/CE – 2003/87/CE – 2004/42/CE.]
- [16] Practical Guidelines for Infection Control in Health Care Facilities (ISBN 9290222387 ©World Health Organization 2004). [Praktická príručka na kontrolu infekcií v zdravotníckych zariadeniach.]
- [17] CODE OF ETHICS OF THE EUROPEAN FEDERATION OF FUNERAL SERVICES 5. [Etický kódex Európskej federácie pohrebných služieb.]
- [18] DIN 75081 *Bestattungskraftwagen (BKW)*. [Pohrebné vozidlo.]
- [19] Cremation ethics of the International Cremation Federation (ICF)6. [Kremačný etický kódex Medzinárodnej kremačnej federácie.]

STN EN 15017: 2020

COVID-19

COVID-19

STN EN 15017: 2020

COVID-19

Upozornenie: Zmeny a opravy ako aj správy o nových vydaných slovenských technických normách sú uverejňované vo Vestníku Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.

STN EN 15017

Vydal a vytlačil:

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

Štefanovičova 3, P.O.Box 76, 810 05 Bratislava 15

Rok vydania 2020, strán 48, č. publ. 131436

Úhrada je určená počtom strán