

DIN EN 15017

ICS 03.080.30

Ersatz für
DIN 77300:2001-07**Bestattungs-Dienstleistungen –
Anforderungen;
Deutsche Fassung EN 15017:2005**Funeral Services –
Requirements;
German version EN 15017:2005Services de pompes funèbres –
Exigences;
Version allemande EN 15017:2005

Gesamtumfang 35 Seiten

Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 15017:2005) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC BT/TF 139 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird.

Das zuständige deutsche Spiegelgremium ist der Arbeitsausschuss AA 4.6 „Bestattungsdienstleistungen“ im Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Änderungen

Gegenüber DIN 77300:2001-07 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Die Fachtermini wurden an die europäischen Konsensdefinitionen angepasst;
- b) Ebenfalls angepasst wurden insbesondere die Anforderungen an das Bestattungspersonal, die Versorgung des Leichnams, die thanatopraktische Behandlung, den Transport von Verstorbenen und die Beratungspflichten des Bestatters;
- c) Teil des Anhangs bilden das Muster eines Leichenpasses für den Verstorbenenentransport sowie die Ethischen Regeln der Internationalen Kremations-Vereinigung.

Der Regelungsansatz der DIN 77300 blieb jedoch grundsätzlich erhalten.

Frühere Ausgaben

DIN 77300: 2001-07

Deutsche Fassung

Bestattungs-Dienstleistungen — Anforderungen

Funeral Services —
Requirements

Services de pompes funèbres —
Exigences

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 29. August 2005 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Begriffe	5
3 Anforderungen	9
3.1 Bestattungspersonal	9
3.2 Umgang mit Beschwerden.....	9
3.3 Qualitätssicherungssystem.....	9
3.4 Versorgung des Leichnams und Hygienemaßnahmen.....	9
3.5 Überführung und Transport.....	12
3.6 Einrichtungen von Bestattungsunternehmen	15
3.7 Bestattungen	17
3.8 Beratung	21
3.9 Bestattungsvorsorge.....	27
Anhang A (informativ) Leichenpass für Verstorbene oder Aschen Verstorbener (Beispiel)	29
Anhang B (informativ) Ethische Regeln der Internationalen Kremations-Vereinigung	30
Anhang C (informativ) A-Abweichungen.....	31

Vorwort

Dieses Dokument (EN 15017:2005) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC BT/TF 139 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis April 2006, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis April 2006 zurückgezogen werden.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Diese Europäische Norm:

- stellt die Qualität von Bestattungs-Dienstleistungen sicher, einschließlich der Pietät in Bezug auf den Verstorbenen und die Angehörigen, unter Berücksichtigung geltender örtlicher Bestimmungen;
- soll die Bestattungs-Dienstleistung und die zugrunde liegenden Preisgestaltungen für den Verbraucher transparent werden lassen;
- gibt Rahmenempfehlungen, die die unterschiedlichen Maßgaben der jeweiligen Bestattungsgesetze und die Traditionen ethischer, kultureller und regionaler Bestattungsbräuche sowie hygienische und umweltspezifische Aspekte berücksichtigen;
- legt fakultative und obligatorische Leistungen sowie die Mindestinformationspflichten des Bestatters fest;
- beschreibt das Qualifikationsprofil des Berufsbildes „Bestatter“ und die Fortbildung des Bestatters und der Mitarbeiter des Bestattungsunternehmens.

Diese Europäische Norm basiert auf den folgenden ethischen Regeln:

- ethisch begründeten und berufsbezogenen Verhältnis zu den Familien der Auftraggeber;
- aufrichtigen Achtung von Glauben und Gebräuchen der Familien;
- Recht der Person(en), die die Bestattung in Auftrag gibt (geben), den Bestatter auszuwählen und zwischen Beerdigung oder Einäscherung zu wählen;
- Recht der Familien, über die kalkulierten Gesamtkosten der Bestattung unterrichtet zu werden;
- Sicherstellung absoluter Verschwiegenheit zu jeder Zeit, soweit gesetzliche Anforderungen nicht entgegenstehen;
- Ehrlichkeit, Loyalität und Integrität der Mitarbeiter des Bestattungsunternehmens bei der Ausübung ihrer Aufgaben;
- strikten Einhaltung aller einschlägigen Gesetze, Verordnungen und Vorschriften, die den Bestatterberuf national und international betreffen;
- objektiven, lauten und sensiblen Werbung;
- stetigen Bemühen, die Fachkenntnis des Bestatters weiterzuentwickeln;
- Integrität im Verhältnis zu in- und ausländischen Kollegen.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm legt die Anforderungen an Bestattungs-Dienstleistungen fest.

Diese Europäische Norm gilt nicht für produktbezogene technische Anforderungen. Anforderungen an den betrieblichen Arbeitsschutz sind nicht Inhalt dieser Europäischen Norm.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

2.1

Bestattungsnachsorge

umfassender Begriff für die Angebote an die Angehörigen zur besseren Bewältigung der faktischen und psychischen Folgen eines Todesfalls

2.2

Begräbnis

Einbringung sterblicher Überreste eines Menschen in die Erde

2.3

Trauerhalle

spezielle Räume für die Durchführung einer Trauerfeier

2.4

Kolumbarium

Baulichkeit mit Wandnischen für Ascheurnen

2.5

Beratung

Erfassung der Wünsche der Auftraggeber, Vorschläge für Lieferungen und Leistungen und deren Kosten

2.6

Beratung zur Bestattungsvorsorge

Erarbeitung eines individuellen Vorschlages für Lieferungen und Leistungen bei einer dereinstigen Bestattung einschließlich deren Finanzierung

2.7

Kondukt

Trauerzug von Personen, die zu einer Bestattung gehen und/oder fahren

2.8

Kosmetik

äußere Korrektur, Überdeckung und Hervorhebung des vorhandenen Erscheinungsbildes des Verstorbenen

2.9

Feuerbestattung

gesamter Vorgang der Einäscherung des Verstorbenen

2.10

Kremationsdienstleistungen

jede den Kremationsvorgang betreffende Dienstleistung

2.11

Krematorium

Gebäude mit allen Anlagen für die Einäscherung ausschließlich Verstorbener einschließlich aller zugehörigen Einrichtungen und einem öffentlichen Raum, der die Abhaltung einer würdevollen Abschiedsfeier ermöglicht

ANMERKUNG Das Gebäude ist häufig mit einem Aufbahrungsraum und eventuell mit Kühleinrichtungen ausgestattet.

2.12

Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung

Maßnahmen, um die zeitweilige Konservierung des Leichnams zu bewirken

2.13

Einbetten

das Legen des Leichnams in einen Sarg

2.14

Exhumierung

Ausgraben der sterblichen Überreste in jeglicher Form aus dem Ort ihrer Bestattung

2.15

Schlussabrechnung

Gegenüberstellung des Rechnungsbetrages und der vereinnahmten Beträge aus Sterbegeld und Versicherungsleistungen sowie Berechnung des Guthaben- oder Schuldensaldos

2.16

Bestatter

qualifizierte Person, die Bestattungs-Dienstleistungen erbringt

2.17

Bestattungspersonal

Personen, die in Bestattungsunternehmen arbeiten und für die Erfüllung der allgemeinen und spezifischen Anforderungen der betreffenden Aufgaben geschult und qualifiziert sind

2.18

Totengräber

Person, die für das sichere Öffnen und Schließen eines Grabes wesentliche Fähigkeiten besitzt und möglicherweise auch für die Handhabung von Särgen und menschlichen Überresten im Kontext einer Exhumierung kompetent ist

2.19

Grabmachen (in Österreich: „Öffnen und Schließen“)

manuelles oder maschinelles Öffnen, Wiederöffnen, Vorbereiten und/oder Schließen eines Grabes, einer Grabkammer oder eines Mausoleums einschließlich Grabverbau

2.20

Hygienematerial für die Versorgung eines Leichnams

Materialien, Produkte und Arbeitsmittel, die durch ihre desinfizierende und schützende Wirkung geeignet sind, einer möglichen gesundheitlichen Gefährdung von Personen entgegenzuwirken, die mit dem Leichnam in Berührung kommen

ANMERKUNG Informationen über das verwendete Hygienematerial werden in einem Hygieneplan allen Mitarbeitern bekannt gegeben.

2.21

Identifizierungsraum

Raum, in dem die Identität der verstorbenen Person geprüft und bestätigt wird

2.22**(Grund-)Versorgung des Leichnams**

Maßnahmen zur kurzfristigen Aufbahrung am Sterbeort und zur Vorbereitung der Abholung

2.23**Rechnungslegung**

Aufstellung der eigenen und vermittelten Lieferungen und Leistungen mit den Preisen einschließlich Mehrwertsteuer, falls zutreffend, sowie der anfallenden Gebühren und Aufwendungen zusammen mit den Zahlungsbedingungen

2.24**Leichenhalle**

spezieller, für die zeitlich befristete Aufbewahrung des Leichnams geeigneter Raum

2.25**Nachrufe**

Entwerfen und Veranlassen von Todesanzeigen und Trauerbriefen und sonstigen textlichen oder elektronischen Mitteilungen

2.26**Leiter der Bestattung**

Person, die die Trauerfeier abhält (falls vom Bestatter abweichend)

2.27**Sargträger**

körperlich geeignete Personen für das Tragen des Sarges während Trauerfeiern oder Bestattungen

2.28**Ruhezeit**

Mindestzeitraum bis zur erneuten Benutzung des Grabes

2.29**Bestattungsvorsorge**

vertragliche Regelungen, durch welche eine Person den detaillierten Ablauf für die dereinstige Bestattung festlegt

2.30**Vorsorge-Vorgespräch**

Information über den Zweck und die Form der Bestattungsvorsorge

2.31**Vorabinformation**

Information über die Möglichkeiten der verschiedenen Bestattungsarten und deren Durchführung und Finanzierung

2.32**Verstorbenenversorgung**

Maßnahmen zur Herrichtung des Verstorbenen gemäß den Erfordernissen

ANMERKUNG Diese Leistung umfasst als Nebenleistung auch Waschen, Desinfizieren, Aus- und Ankleiden. Kurzfristige Konservierung (thanatopraktische Behandlung, Einbalsamierung) oder Konservierungsmaßnahmen sind nicht eingeschlossen.

2.33**Versorgungsraum**

speziell für die Versorgung und Einbettung des Leichnams ausgestatteter Raum

2.34

Aufbahrung

Herrichten des Sarges und des Leichnams durch hierfür qualifizierte und körperlich geeignete Personen zur Vorbereitung der Abschiednahme durch die Angehörigen

2.35

qualifizierte Person

<im Sinne dieser Europäischen Norm> eine Person, die über die persönliche Eignung, eine anerkannte Ausbildung und berufliche Erfahrung verfügt, um umfassende Bestattungs-Dienstleistungen zu erbringen

2.36

Umbettung

Verbringen der sterblichen Überreste von einem Bestattungsort zu einem anderen

2.37

Wiederherstellungskosmetik

Maßnahmen zur Wiederherstellung lebensnahen Aussehens des Leichnams

2.38

Verstreuen

Verteilung eingeäschelter sterblicher Überreste per Hand oder mittels mechanischer Hilfsmittel auf der Erde, über Land oder dem Meer

2.39

Erstellung eines Angebots

Aufstellung der Lieferungen, Leistungen und Honorare und deren veranschlagte Preise einschließlich Mehrwertsteuer, falls zutreffend

2.40

zeitlich befristete konservierende Behandlung

Maßnahmen zur Hemmung von Zersetzungsprozessen

2.41

Überführung

Verbringen eines Verstorbenen von einem Ort zu einem anderen vor der Bestattung

2.42

Transport

nationale oder internationale Überführung eines Verstorbenen über Straße, Bahn, See oder Luft, die zwischen dem Todeszeitpunkt und dem endgültigen Beisetzungsort notwendig ist, ausgenommen eingeäscherte Überreste

2.43

Urnenbeisetzung

Absenken der Urne in ein Erdgrab, Seebestattung einer Urne oder Einstellen einer Urne in ein Kolumbarium

2.44

Aufbahrungsraum

Raum, in dem die Angehörigen Abschied vom Verstorbenen nehmen können

3 Anforderungen

3.1 Bestattungspersonal

Die Leitung muss die regelmäßige Schulung des Bestattungspersonals sicherstellen. Das Bestattungspersonal muss über Fähigkeiten und Erfahrung im Umgang mit Verstorbenen und deren Angehörigen verfügen. Ein Mitglied des Bestattungspersonals muss eine weisungsbefugte Person sein. Das Bestattungspersonal muss sich pietätvoll verhalten.

Das Bestattungspersonal muss für die Aufgabe ordnungsgemäß geschult und geeignet sein und muss angemessene Kleidung tragen. Das Bestattungspersonal muss gebotenen Respekt für die gesellschaftlichen, religiösen und kulturellen Einstellungen des Verstorbenen und der Angehörigen zeigen.

Soweit möglich, muss die Ausbildung zu einem staatlich anerkannten Abschluss führen oder die fachliche Erfahrung des Bestattungspersonals muss durch eine anerkannte Organisation bestätigt werden.

3.2 Umgang mit Beschwerden

Die Leitung des Bestattungsinstituts und/oder die Berufsorganisation sollen Maßnahmen für die Handhabung von Beschwerden durch Auftraggeber vorsehen.

3.3 Qualitätssicherungssystem

Ein System zur Sicherung der Qualität der Dienstleistungen ist empfehlenswert.

3.4 Versorgung des Leichnams und Hygienemaßnahmen

3.4.1 Verstorbenenversorgung

3.4.1.1 Allgemeines

Die vom Bestattungspersonal durchgeführte Versorgung des Verstorbenen muss in Einklang mit den nachfolgenden Verfahren erfolgen.

Falls gewünscht, muss bestimmten Personen, z. B. Angehörigen oder Hinterbliebenen, die Mitwirkung an den Verfahren erlaubt werden, sie müssen aber vorher beraten werden, wenn dies empfehlenswert oder angemessen erscheint.

3.4.1.2 Verpflichtungen der Leitung

Die Leitung muss sicherstellen, dass vor weiteren Handlungen alle gesetzlichen Anforderungen erfüllt wurden.

3.4.1.3 Praktische Verfahren

Die Grundversorgung umfasst

- das Entkleiden;
- das Entfernen und Auflisten von Wertgegenständen;
- das Entfernen von Kanülen, Verbänden und medizinischen Implantaten;
- die Säuberung des Körpers und die oberflächliche Desinfektion des Leichnams (falls dies die Umstände zulassen);