

Standard for god gravferdsskikk

Dateres når den er vedtatt.

Denne standarden erstatter tidligere utarbeidet «Standard for god gravferdsskikk», «Kriterier for medlemskap i Virke», «Retningslinjer for markedsføring» og «Retningslinjer for bruk av begravellesbil».

§ 1 Yrkesetiske regler for European Federation of Funeral Services (EFFS)

Et begravellesbyrå er forpliktet til å overholde de yrkesetiske reglene som til enhver tid gjelder for European Federation of Funeral Services (EFFS).

§ 2 Hvem standarden gjelder for

Standard for god gravferdsskikk er tuftet på EFFS sin standard og norsk lovverk, gjelder for alle begravellesbyråer med medlemskap i Virke gravferd.

§ 3 Formål med god gravferdsskikk

- God gravferdsskikk har etterlattes ønsker og behov i sentrum.
- God gravferdsskikk legger til rette for etterlattes sorgprosesser.
- God gravferdsskikk er forankret i tradisjoner og legger til rette for variasjoner.
- God gravferdsskikk er å ta hånd om den døde med verdighet og respekt fra dødssted til gravplass.
- God gravferdsskikk legger til rette for at gravferden skjer med respekt for avdødes religion eller livssyn.

Standarden for god gravferdsskikk skal sikre at:

- etterlattes ønsker og behov ivaretas.
- den døde tas hånd om med respekt og verdighet.
- begravellesbyråene opprettholder høy faglig standard.
- begravellesbyråene har en redelig/etterrettelig forretningsdrift og høy etisk standard.

§ 4 Kompetanse

Alle som arbeider i et begravellesbyrå skal ha tilstrekkelig kompetanse til å utføre arbeidsoppgavene sine. Dette sikres gjennom opplæring i tråd med Virke gravferds krav til opplæring.

- Kravene til kvalifisert opplæring er minimum 50 timer for ansatte og 100 timer for daglige ledere. Opplæringen kan gis gjennom Virkes nett- og fagkurs.
- Daglig eller faglig leder må gjennomføre Virkes nettkurs og fagkurs trinn 1 innen to år etter innvilget medlemskap.

§ 5 Tilgjengelighet

Et begravellesbyrå skal sikre at de etterlatte skal få kontakt og nødvendig bistand hele døgnet alle dager i året.

§ 6 Markedsføring

Formålet med paragrafen er:

- å gi tydelige retningslinjer slik at markedsføringen ikke oppleves påtrengende og støtende.
- at etterlatte skal få så riktig informasjon om begravellesbyrået som mulig.
- å sikre at etterlatte står helt fritt i sitt valg av begravellesbyrå.

§ 6.1 Generelt

Et begravellesbyrå skal markedsføre sine varer og tjenester på en verdig måte og vektlegge allmenne etikk- og moraloppfatninger.

- Et begravellesbyrå skal kunne yte bistand innen rimelig responstid i de områder de markedsfører seg.
- Markedsføringen skal opplyse om begrensninger i tilgjengelighet dersom kontoret er ubemannet.
- Markedsføringen skal opplyse om eventuelle rutinemessig kjøp av tjenester fra andre begravellesbyråer/aktører til gjennomføring av gravferdsoppdraget.
- I markedsføring på nett skal ikke konkurrenters egennavn (merkevare) benyttes som søkeord. Geografiske navn og fellesnavn brukt hver for seg er ikke egennavn.
- Begravellesbyråer med medlemskap i Virke Gravferd skal ha oppdatert hjemmeside med prisinformasjon i tråd med prisforskriften (se § 7)
- Gravferdskonsulenter som har tilleggsarbeid i beslektede yrker skal informere sine arbeidsgivere om sin dobbeltrolle.
- Begravellesbyrået skal ha retningslinjer for å hindre rolleblanding og sikre etterlattes frie valg av begravellesbyrå.

§ 6.2 I forhold til etterlatte

Begravellesbyrået må ikke under noen omstendigheter direkte oppsøke eller kontakte de etterlatte for å få tildelt oppdrag.

§ 6.3 I forhold til institusjoner

Begravellesbyrået skal ikke påvirke ansatte på institusjoner for å skaffe seg gravferdsoppdrag.

- Ved distribusjon av brosjyrer til institusjoner for utdeling til etterlatte, skal begravellesbyråene i et område tilstrebe et samarbeid om fellesbrosjyre.
- Begravellesbyråer som er nyetablert i et område kan presentere sine tjenester overfor institusjonene. Ved slike presentasjoner har begravellesbyrået et særlig ansvar for å informere om etterlattes frie valg av begravellesbyrå.
- Begravellesbyrået kan vise til Virke Gravferd sin brosjyre: «Mal for rutiner ved dødsfall på institusjon».

§ 6.4 Ved transportoppdrag for politi, sykehus, institusjoner m.m.

Når begravellesbyrået utfører transportoppdrag for tredjepart, skal det ikke foreta seg noe som tar sikte på å skaffe seg gravferdsoppdraget.

- Ved slike oppdrag anvendes transportbåre og ikke kiste hvis ikke andre krav gjelder.
- Så langt som mulig skal kontakten med etterlatte overlates til den som rekvirerte henting.

- I tilfeller der begravelsesbyrået kommer i kontakt med etterlatte skal byrået informere etterlatte om at de står helt fritt i valget av begravelsesbyrå til gravferdsoppdraget.

§ 7 Prisopplysning

- Begravelsesbyrået skal ved bestilling gi et skriftlig prisoverslag og be om signering eller bekreftelse på dette.
- Begravelsesbyrået skal ha prisinformasjon i tråd med prisopplysningsforskriften på sine hjemmesider.

§ 8 Informasjonsplikt

Et begravelsesbyrå skal sikre etterlattes valgfrihet gjennom å informere om:

- relevante varer og tjenester.
- ulike måter å gjennomføre gravferden på.
- kostnader i tråd med prisopplysningsforskriften.

§ 9 Stell av døde

Formålet med paragrafen er:

- at døde sikres verdig stell før gravferd.
- at det legges til rette for syning av døde.

Den døde skal stelles som beskrevet i brosjyren «Mal for dødsfall på institusjoner».

- Når den døde stelles av helsepersonell slutfører begravelsesbyrået det stellet som gjenstår.
- Når den døde er ille tilredt legger begravelsesbyrået til rette for å sikre et verdig stell uavhengig av utgangspunkt.
- Et begravelsesbyrå skal være kjent med muligheten og de økonomiske forholdene vedrørende rekonstruksjon, og orientere de etterlatte om muligheten for dette i de tilfellene der det kan være aktuelt.
- Begravelsesbyrået legger til rette for nødvendig fjerning av implantater før kremasjon, og balsamering når dette kreves ved forsendelser til utlandet eller er et ønske fra etterlatte.

§ 10 Transport av døde

Formålet med paragrafen er:

- å sikre verdig transport av døde fra dødssted til gravplass
- å klargjøre hvordan et registrert begravelleskjøretøy skal brukes
- at transport av døde skjer med den respekt og verdighet samfunnet forventer

§ 10.1 Spesielt om registrert begravelleskjøretøy

Et registrert begravelleskjøretøy er godkjent etter forskrift om begravelleskjøretøy og fritatt for engangsavgift.

- Kjøretøyet har alltid fastmontert lysanordning på taket med tros- eller livssynssymbol. Symbolbruk kan utelates ved gravferd.
- Kjøretøyet skal kun brukes til transport av døde og det som naturlig følger av gravferdsoppdraget.
- Kjøretøyet skal normalt transportere kun én avdød om gangen.

§ 10.2 Generelt om innredning av kjøretøy som transporterer døde

Alle kjøretøy som brukes til transport av døde skal ha separat bære/kisterom, som er:

- tydelig adskilt fra førersetet.
- utstyrt slik at båren/kisten ikke beveger seg under transport.
- utstyrt med glidebane som gjør det enkelt å føre båren/kisten ut og inn av kjøretøyet.
- glidebanen har vanntett overflate som er lett å rengjøre og desinfisere.

§ 10.3 Generelt om bruk av kjøretøy som transporterer døde

Transport av døde skal skje ved passiv kjøring ute i trafikken.

- Sjåføren skal være kledd i tråd med transportoppdragets seremonielle karakter og publikums forventninger.
- Kjøretøyet skal ha høy standard for renhold og vedlikehold.
- Transport av døde skal så langt det er mulig skje uten unødvendig stans.
- Dersom stans er nødvendig parkeres kjøretøyet skjermet for publikum.
- Ved lengre opphold skjermes kisten i lukket bærerom eller med transporttrekk.

§ 10.4 Annen transport av døde

Annen transport med båt, tog og fly skjer i tråd med gjeldende regelverk på området.

- Ved levering før og henting etter transport med båt, tog eller fly oppbevares kisten skjermet for innsyn og beskyttes om nødvendig med transportplate og transporttrekk.

§ 11 Administrative rutiner og klagebehandling

Begravelsesbyrået skal ha rutiner som sikrer at alle bestillinger og avtaler knyttet til gravferdsoppdraget gjennomføres i tråd med bestillingen.

- Rutinebeskrivelsen skal gjøre det mulig å oppdage avvik og forbedre rutinene.
- Begravelsesbyrået skal ha skriftlige rutiner for klagebehandling og henvise til Forbrukerrådet ved uenighet.

§ 12 Behandling av personopplysninger

Begravelsesbyrået skal ha skriftlige rutiner som sikrer behandling av personopplysninger i tråd med personvernloven.

- Begravelsesbyrået skal ha en skriftlig personvernerklæring tilgjengelig for publikum og kunder.

§ 13 Taushetsplikt

Taushetsplikten er selvpålagt for å ivareta den avdøde og de etterlatte. Den er ikke nedfelt i norsk lov.

- Omtale av avdøde, etterlatte og alle forhold vedrørende disse begrenses til det absolutt nødvendige.
- Taushetsplikten gjelder også etter ansattes arbeidsforhold er avsluttet.
- Begravelsesbyrået og deres ansatte skal ikke publisere noe på sosiale eller andre medier som på noen måte kan kobles opp til en bestemt avdød eller etterlatte uten tillatelse.
- Streaming og annen mediebruk skal være skriftlig forhåndsgodkjent av alle involverte aktører, og foregå innenfor rammene av gjeldende lovverk.

- Denne standardens bestemmelser om taushetsplikt skal være nedfelt i arbeidsavtalen eller andre skriftlige retningslinjer.

§ 14 Lokaler/fremtreden

- Begravelsesbyråets lokaler skal være skiltet, egnet og utformet slik at de ivaretar samtalen private karakter.
- Begravelsesbyråets personell skal være kledd tilpasset oppdragets karakter.

§ 15 Miljø

Begravelsesbyrået skal kontinuerlig drive sin virksomhet etter nasjonale og lokale miljøkrav.

- Som medlem i Virke gravferd er begravelsesbyrået forpliktet på kontinuerlig å utvikle en miljøvennlig driftsform og stille krav til sine underleverandører om det samme.

§ 16 Lojalitet

Medlemmer og deres ansatte skal opptre på en måte som fremmer bransjens omdømme.

- Uenighet om etterlevelse av standarden løses fortrinnsvis ved direkte kontakt mellom de involverte begravelsesbyråene.
- Dersom dette ikke fører frem, brukes Virke gravferds formelle kanaler.