

Hautaustoimistojen eettiset ohjeet ja Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kauppatapaohjeet

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet ovat hautausalan eurooppalaisen järjestön, European Federation of Funeral Services (EFFS) laatimat ja vahvistamat
- Useimmat maat ovat laatineet ohjeista käännöksen, myös Suomi

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- EFFE on perustettu ja rekisteröity Itävaltaan 29.11.1994
- EFFE syntyi, kun kaksi eurooppalaista alan järjestöä yhdistettiin: Europäische Bestatter-Union (EBU), joka oli kirjoilla Wienissä ja Association Européenne de Thanatologie (AET), joka oli kirjoilla Brysselissä

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry oli vuoteen 1994 jäsenenä AET:ssa, joka oli päättänyt suositella jäseniensä noudatettaviksi ammattisääntöjä:

”Hautaustoimistotyö ammattialana vaatii huomattavaa ammattitaitoa ja tehtävien hoitamista omantunnonasioina. Tämä perustuu lojaaliin suhteeseen kyseessä oleviin omaisiin (kuolinpesiin). Sen vuoksi tulee jokaisen yrittäjän:

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- noudattaa sovittuja hintoja,
- muistaa ehdoton vaitiolovelvollisuus,
- kohdella surevia perheitä olosuhteiden vaatimalla kunnioituksella,
- muistaa aina, ettei hautaustoimiston omistajan eikä hänen palveluksessaan olevien henkilöiden käytös saa antaa epäedullista kuvaa heistä itsestään eikä ammattikunnasta.

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

Edellä olevan johdosta suosittelevat allekirjoittaneet maat jäsenilleen:

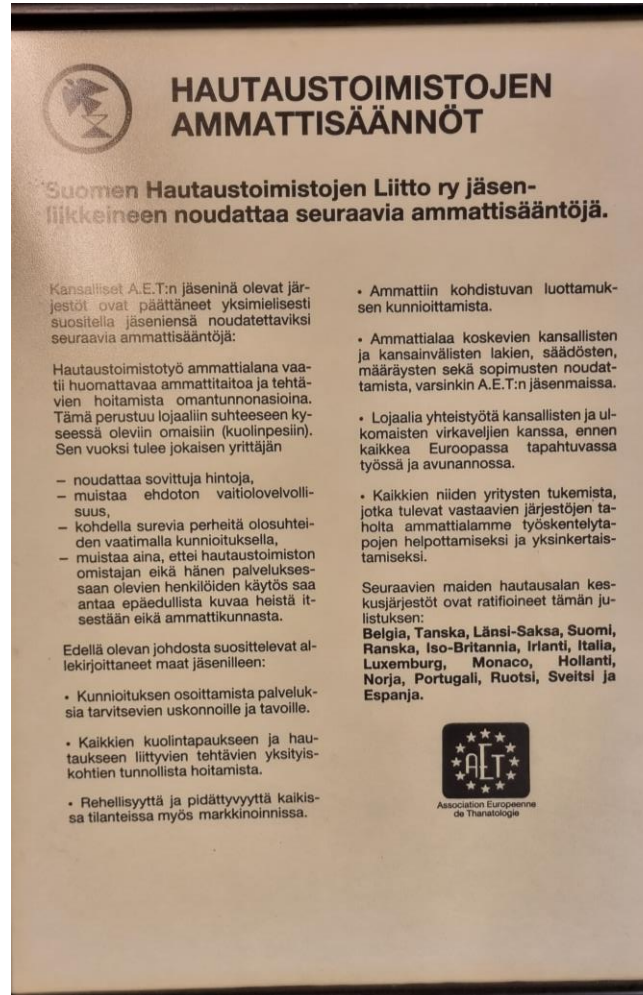
- Kunnioituksen osoittamista palveluksia tarvitsevien uskonnoille ja tavoille.
- Kaikkien kuolintapaukseen ja hautaukseen liittyvien tehtävien yksityiskohtien tunnollista hoitamista.
- Rehellisyyttä ja pidättyvyyttä kaikissa tilanteissa myös markkinoinnissa.
- Ammattiin kohdistuvan luottamuksen kunnioittamista


Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- Ammattialaa koskevien kansallisten ja kansainvälisten lakien, säädösten, määräysten sekä sopimusten noudattamista, varsinkin A.E.T:n jäsenmaissa.
- Lojaalia yhteistyötä kansallisten ja ulkomaisten virkaveljien kanssa, ennen kaikkea Euroopassa tapahtuvassa työssä ja avunannossa
- Kaikkien niiden yritysten tukemista, jotka tulevat vastaavien järjestöjen taholta ammattialamme työskentelytapojen helpottamiseksi ja yksinkertaistamiseksi.”

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

Taulu Jokelan
Hautaustoimiston seinällä:



 **HAUTAUSTOIMISTOJEN
AMMATTISÄÄNNÖT**

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry jäsenliikkeineen noudattaa seuraavia ammattisääntöjä.

Kansalliset A.E.T:n jäseninä olevat järjestöt ovat päättäneet yksimielisesti suosittelä jäseniensä noudatettaviksi seuraavia ammattisääntöjä:

Hautaustoimistotyö ammattialana vaatii huomattavaa ammattitaitoa ja tehtävien hoitamista oman tunnonasiana. Tämä perustuu lojaaliin suhteeseen kyseessä oleviin omaisiin (kuolinpesiin). Sen vuoksi tulee jokaisen yrittäjän


- noudattaa sovittuja hintoja,
- muistaa ehdoton vaihtolovelvollisuus,
- kohdella surevia perheitä olosuhteiden vaatimalla kunnioituksella,
- muistaa aina, ettei hautaustoimiston omistajan eikä hänen palveluksessaan olevien henkilöiden käytös saa antaa epäedullista kuvaa heistä itsestään eikä ammattikunnasta.

Edellä olevan johdosta suosittavat allekirjoittaneet maat jäsenilleen:

- Kunnioituksen osoittamista palveluksia tarvitsevien uskonnoille ja tavoille.
- Kaikkien kuolintapaukseen ja hautaukseen liittyvien tehtävien yksityiskohtien tunnollista hoitamista.
- Rehellisyyttä ja pidättyvyyttä kaikissa tilanteissa myös markkinoinnissa.

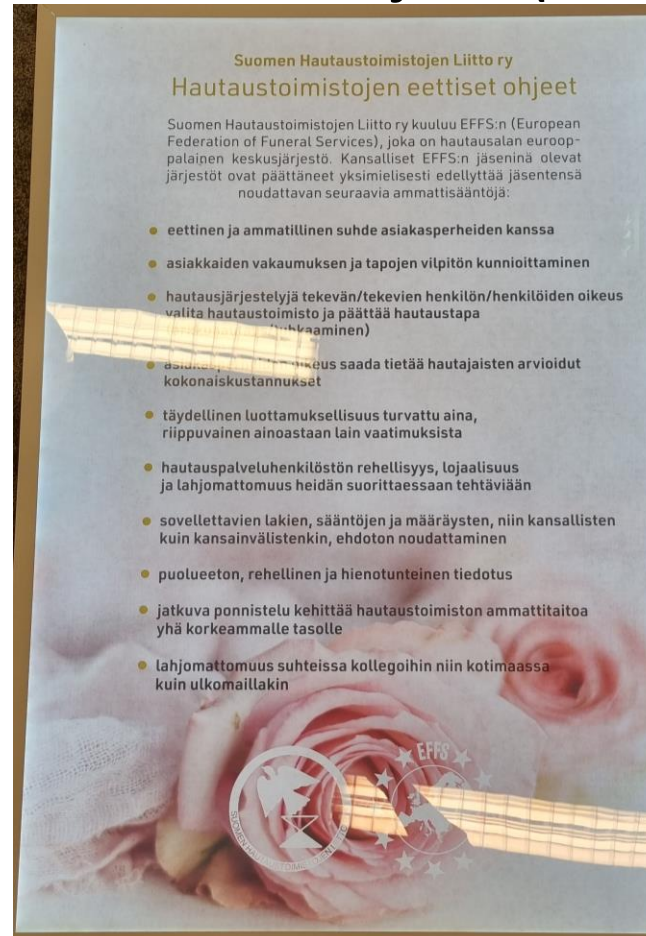
- Ammattiin kohdistuvan luottamuksen kunnioittamista.
- Ammattialaa koskevien kansallisten ja kansainvälisten lakien, säädösten, määräysten sekä sopimusten noudattamista, varsinkin A.E.T:n jäsenmaissa.
- Lojaalia yhteistyötä kansallisten ja ulkomaisten virkaveljien kanssa, ennen kaikkea Euroopassa tapahtuvassa työssä ja avunannossa.
- Kaikkien niiden yritysten tukemista, jotka tulevat vastaavien järjestöjen taholta ammattialamme työskentelytapojen helpottamiseksi ja yksinkertaistamiseksi.

Seuraavien maiden hautausalan keskusjärjestöt ovat ratifioineet tämän julistuksen:
Belgia, Tanska, Länsi-Saksa, Suomi, Ranska, Iso-Britannia, Irlanti, Italia, Luxemburg, Monaco, Hollanti, Norja, Portugali, Ruotsi, Sveitsi ja Espanja.


Association Européenne
de Thanatologie

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- Nykyiset, eurooppalaiset eettiset ohjeet (tuorein käännös 11/2022):



Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- eettinen ja ammatillinen suhde asiakasperheiden kanssa
 - Ethical and professional relationship with client families
- asiakkaiden vakaumuksen ja tapojen vilpitön kunnioittaminen
 - Sincere respect for all the beliefs and customs of the families
- hautausjärjestelyjä tekevän/tekevien henkilön/henkilöiden oikeus valita hautaustoimisto ja päättää hautaustapa (arkkuhautaus/tuhkaaminen)
 - Right of the person(s) making the funeral arrangements to choose the funeral director and to decide between burial or cremation
- asiakasperheiden oikeus saada tietää hautajaisten arvioidut kokonaiskustannukset
 - Right of the families to be informed of the estimated total cost of the funeral
- täydellinen luottamuksellisuus turvattu aina, riippuvainen ainoastaan lain vaatimuksista
 - Complete confidentiality assured at all times, subject only to legal requirements

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- hautauspalveluhenkilöstön rehellisyys, lojaalius ja lahjomattomuus heidän suorittaessaan tehtäviään
 - Honesty, loyalty and integrity of funeral personnel in the performance of their duties
- sovellettavien lakien, sääntöjen ja määräysten, niin kansallisten kuin kansainvälistenkin, ehdoton noudattaminen
 - Strict observance of all applicable laws, rules and regulations concerning the profession, both national and international
- puolueeton, rehellinen ja hienotunteinen tiedotus
 - Objective, honest and sensitive publicity
- jatkuva ponnistelu kehittää hautaustoimiston ammattitaitoa yhä korkeammalle tasolle
 - Continuous effort to bring funeral professional knowledge to a higher level
- lahjomattomuus suhteissa kollegoihin niin kotimaassa kuin ulkomaillakin
 - Integrity in the relationship with colleagues, nationally as well as internationally

Hautausalan eurooppalaiset eettiset ohjeet

- (Integrity, Microsoft Bing: Integrity is the practice of **being honest** and showing a consistent and uncompromising adherence to strong moral and ethical principles and values. In ethics, integrity is regarded as the honesty and truthfulness or accuracy of one's actions.)
- (Integrity, Google Bard: Integrity means being honest and having strong moral principles. It means doing the right thing, even when it is difficult. It also means being consistent in your actions and values.
- People with integrity are trustworthy and reliable. They can be counted on to do what they say they will do, and they stand up for what they believe in, even when it is unpopular.
- Integrity is an important character trait for individuals and for organizations. It is essential for building trust and respect.)

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kauppatapaohjeet

ULKOISET VAATIMUKSET

- jäsenliikkeen puitteet
 - hautaustoimiston sisustuksen tulee olla rauhallinen ja siisti
 - henkilökunnan pukeutumisen on oltava alaan soveltuva ja asiallinen
 - hautausauton on täytettävä sille vaaditut säädökset
 - painotuotteiden tulee olla hillittyjä
 - liikkeessä tulee olla liiton merkki esillä
 - Liiton jäsenyrityksen omistaman hautaustoimiston verkkosivuilla tulee olla sen y-tunnus

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kauppatapaohjeet

HAUTAUSTOIMISTON ASIAKASPALVELU

- hautaustoimiston peruspalvelut ja imago
 - riittävä arkku- ja uurnavalikoima sekä oheistuotteet ja palvelut
 - vainajan kuljetukset ja arkkuun huolto
 - hautausjärjestelyt ja neuvontapalvelut
 - osaava ja asiallinen palvelu, joka herättää asiakkaan luottamuksen
- hinnat on oltava esillä niin, että asiakas voi ne pyytämättä nähdä
 - esitettyjen hintojen tulee sisältää arvonlisävero
 - kuluista on annettava ennakkolaskelma asiakkaalle
 - lasku on eriteltävä mahdollisimman tarkasti ja sen tulee sisältää uuden laskutus käytännön vaatimat perustiedot

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kauppatapaohjeet

HAUTAUSTOIMISTON ASIAKASPALVELU

- hautaustoimiston peruspalvelut ja imago
 - riittävä arkku- ja uurnavalikoima sekä oheistuotteet ja palvelut
 - vainajan kuljetukset ja arkkuun huolto
 - hautausjärjestelyt ja neuvontapalvelut
 - osaava ja asiallinen palvelu, joka herättää asiakkaan luottamuksen
- hinnat on oltava esillä niin, että asiakas voi ne pyytämättä nähdä
 - esitettyjen hintojen tulee sisältää arvonlisävero
 - kuluista on annettava ennakkolaskelma asiakkaalle
 - lasku on eriteltävä mahdollisimman tarkasti ja sen tulee sisältää uuden laskutus käytännön vaatimat perustiedot

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kauppatapaohjeet

HAUTAUSTOIMISTON ASIAKASPALVELU

- henkilökunnan on tunnettava yleisimpien uskontokuntien tavat ja uskonnottomien hautajaisten käytäntö sekä lainsäädäntö
- johtavat arvot
 - vainajan, hänen vakaumuksensa ja omaisten surun kunnioittaminen
 - hautauskulttuurin vaaliminen, vakaumuksettomuus, palvelun sujuvuus - ja kattavuus

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kauppatapaohjeet

HAUTAUSTOIMISTON MARKKINOINTI

- hautaustoimiston markkinointi ei saa häiritä surevien omaisten rauhaa mainonnan tulee olla hillittyä
- kuluttajaan kohdistuva markkinointi ei saa perustua erillisten tarjousten tekemiseen eikä se saa olla kokonaisuuden kannalta harhaanjohtavaa
- Liiton jäsenyrityksen on ilmoitettava Liitolle kaikkien niiden hautaustoimistojen nimi, joissa se harjoittaa hautaustoimistoliiketoimintaa
- Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry vastaa kuluttajien kyselyihin ja käsittelee sille tehdyt kuluttajavalitukset

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kauppatapaohjeet

HYVÄ LIIKETAPA

- jäsenliikkeen on toiminnassaan noudatettava hyvää liiketapaa ja eurooppalaisia eettisiä ohjeita
- elinkeinotoiminnassa ei saa toimia hyvän liiketavan vastaisesti tai muutoin toisen elinkeinonharjoittajan kannalta sopimattomasti