
Guia de Bones Pràctiques Funeràries durant la Pandèmia

COVID-19



Contingut

Pròleg	3
El tractament del cos del difunt	4
La relació amb les famílies	5
El ritual funerari	6
L'acompanyament en el dol	7
L'atenció als grups vulnerables	8
El suport als professionals	9
La gestió de la informació	10
La relació amb les administracions	11

Pròleg

La crisi pandèmica propiciada pel Covid 19 ha sacsejat profundament el món i, de retruc, el desenvolupament dels serveis funeraris. En pocs mesos, han mort molts ciutadans i s'han hagut d'atendre moltes famílies i de dispensar un gran nombre de serveis funeraris.

En contextos nous, cal adaptar els codis ètics i les directrius per a ser més efectives. Per això, presentem aquesta Guia de Bones Pràctiques Funeràries durant la Pandèmia. S'inspira en el valors corporatius del Grup Mèmora, especialment en la seva concreció proposada al seu Codi de Conducta (2017), i en el Codi de bones pràctiques de les empreses de serveis funeraris (2016), però s'ha adaptat, tenint en compte la crisi sanitària, econòmica i social que patim en el present i que s'estendrà en el futur.

L'excel·lència d'una organització depèn de la competència tècnica i ètica dels professionals que hi col·laboren. Aquestes directrius que s'inclouen en aquesta Guia de Bones Pràctiques són els principis que han de regular l'exercici dels serveis funeraris en contextos de crisi pandèmica. Està escrit amb la voluntat de mantenir i millorar, si s'escau, els nivells d'excel·lència en la dispensació dels serveis funeraris en un moment tan delicat per les famílies.

Les dues fonts d'inspiració principal d'aquesta Guia de Bones Pràctiques és el Code d'Éthique de la Corporation des thanatologues du Québec (2014) i COVID-19: Mesures de prévention et de protection pour les entreprises de services funéraires (2020) de l'Institut National de Santé Publique del Québec du Québec.

El tractament del cos del difunt

Article 1

El cos del difunt serà tractat amb cura i respecte durant tot el procés funerari.

Article 2

El cos del difunt serà conservat en el lloc idoni mentre no pugui ser enterrat o incinerat.

Article 3

En cas de no poder ser ubicat en el lloc que li correspon dins del termini que marca el protocol, es cercarà un àmbit idoni per la seva conservació física guardant sempre la discreció i el pudor.

Article 4

La família tindrà dret a saber, en tot moment, on es troba el cos del difunt.

Article 5

El cos del difunt serà tractat segons la seva voluntat prèviament expressada.

Article 6

En cas que no s'hagi manifestat aquesta voluntat, correspondrà als familiars propers decidir el mode de procedir.

Article 7

En cas de no haver-hi familiars, es procedirà segons la legislació vigent.

Article 8

Tots els cossos seran tractats amb equitat i dignitat independent de les raons del seu decés o de les seves característiques.

Article 9

Es vetllarà per la intimitat del cos del difunt i es preservarà, en tot moment, de la seva exposició pública.

Article 10

El cos del difunt serà tractat amb totes les directrius d'higiene legals.

Article 11

En cas d'haver estat contagiats per Covid-19 es prendran totes les mesures de protecció i de seguretat per garantir els drets dels professionals dels serveis funeraris.

Article 12

Quan les mesures sanitàries dictades per les autoritats ho permetin, el cos del difunt –si escau, les seves cendres– es lliurarà a la família perquè pugui acomiadar-lo i enterrar-lo o incinerar-lo.

La relació amb les famílies

Article 13

Les famílies seran informades amb transparència i veracitat de tot el procés funerari, de les seves opcions i dels costos desglossats.

Article 14

Es proporcionarà a les famílies un tracte àgil i proper, minimitzant el nombre de treballadors amb qui hagin de parlar i el nombre de vegades que hagin d'explicar-se. Amb aquest fi, podran emprar instruments telemàtics apropiats.

Article 15

Les famílies podran decidir els aspectes del procés funerari que no hagi prèviament decidit el difunt i dins del marc de la legalitat vigent.

Article 16

En cas que el difunt hagi manifestat la seva voluntat, es respectaran les seves decisions dins del marc de la legalitat vigent.

Article 17

Les famílies han de poder acomiadar-se del seu ésser estimat respectant les directrius de les autoritats sanitàries.

Article 18

Les famílies han de ser tractades amb equitat independent de les seves característiques i conviccions.

Article 19

Cal tractar les famílies amb cura i sensibilitat, buscant, en tot moment, l'empatia i el consol.

Article 20

En cas que les famílies no puguin acomiadar-se presencialment dels seus éssers estimats, s'oferirà la possibilitat d'un acomiadament simbòlic diferit respectant les mesures de salut pública.

En aquest document, el terme família s'empra per fer referències als vincles afectius més propers i rellevants de la persona, no necessàriament biològics.

El ritual funerari

Article 21

L'atenció a la dimensió espiritual de la persona és imprescindible en el procés funerari.

Article 22

Tot difunt té dret a un ritual funerari independentment de les seves característiques o raons del seu decés.

Article 23

El ritual funerari se celebrarà segons la voluntat prèviament manifestada per part del difunt i en consonància amb les seves creences o sensibilitat espiritual, sigui laica o religiosa.

Article 24

En cas que el difunt no hagi expressat la seva voluntat, la família decidirà el mode de celebrar el ritual funerari considerant sempre les conviccions i creences del difunt.

Article 25

En situacions de pandèmia, la celebració es desenvoluparà segons el marc legislatiu vigent i respectant les mesures de seguretat de les autoritats sanitàries.

Article 26

El ritual funerari serà celebrat, en qualsevol cas, de manera respectuosa i personalitzada.

Article 27

Es vetllarà perquè les persones que no puguin assistir presencialment en el ritual per raons de seguretat i d'higiene puguin participar del ritual a través de mitjans telemàtics si les instal·lacions ho permeten.

L'acompanyament en el dol

Article 28

La mort d'un ésser estimat comporta un procés de dol. Si la mort ha estat traumàtica o bé no s'han pogut celebrar degudament el comiat i el ritual funerari, encara és més necessari que mai l'acompanyament emocional per l'elaboració d'un dol serè.

Article 29

En contextos de pandèmia, s'oferirà acompanyament emocional al dol a les famílies que ho sol·licitin mitjançant professionals degudament preparats i el temps que ho requereixin.

Article 30

S'oferirà un acompanyament en el dol de manera personalitzada presencial, si les autoritats ho permeten o bé, cas contrari, telemàticament.

Article 31

S'oferirà a les famílies participar en grups de dol si ho desitgen, per poder alliberar les emocions contingudes durant la pandèmia i generar processos de pacificació.

Article 32

En cas de saturació, es formaran voluntaris per a desenvolupar aquesta tasca durant el temps que convingui amb posterioritat a la pandèmia.

Article 33

Les mesures d'aïllament per evitar la propagació de la malaltia contagiosa sovint fan que els familiars no coneguin els detalls dels dies anteriors i posteriors a la mort. Aquesta manca d'informació pot contribuir a dificultar el procés de dol. Per això és important assegurar-se de registrar la informació de tot el procés que ha seguit el cos del difunt i facilitar-la a la família, si ho demana.

L'atenció als grups vulnerables

Article 34

Durant la pandèmia, moltes famílies en situació de vulnerabilitat econòmica i social han patit la mort d'un ésser estimat. Per responsabilitat social corporativa, s'atendrà aquestes famílies oferint els serveis funeraris gratuïtament.

Article 35

Tot ésser humà requereix un tracte just independentment de la seva situació de vulnerabilitat.

Article 36

L'organització informará transparentment dels serveis funeraris que presta a grups vulnerables preservant sempre les dades personals per evitar qualsevol forma d'estigmatització.

El suport als professionals

Article 37

La pandèmia pot requerir una reorganització del treball. A l'hora de dissenyar-la, cal adaptar-se, en la mesura del possible, a la nova realitat dels treballadors, facilitant el teletreball i la flexibilització horària.

Article 38

Els professionals dels serveis funeraris han de disposar dels equips de protecció per poder realitzar la seva missió sense veure amenaçada la seva integritat física o la seva vida.

Article 39

Durant la pandèmia, els professionals dels serveis funeraris han patit un greu desgast físic i emocional com a conseqüència de la saturació i de l'exigència de la situació. Han de ser atesos psicològicament si ho sol·liciten per professionals degudament preparats per aquest fi.

Article 40

En cas de manca de professionals per donar resposta, es formaran voluntaris per desenvolupar aquesta tasca de manera presencial si és possible o, en cas contrari, telemàticament.

La gestió de la informació

Article 41

La informació que dispensa l'organització a les autoritats sanitàries serà puntual, veraç i rigorosa.

Article 42

En la informació publicada per part de l'organització es preservaran les dades personals del difunt i de les famílies en conformitat amb el principi de confidencialitat i la Llei de protecció de dades.

Article 43

És un deure informar les famílies dels drets i deures que tenen respecte dels serveis funeraris.

La relació amb les administracions

Article 44

En un context de pandèmia, la corresponsabilitat i la solidaritat amb les administracions ha d'incrementar-se, si és possible, encara més; i ha de ser, alhora, recíproca.

Article 45

S'informarà les administracions amb rigor, transparència i puntualitat de les dades que sol·licitin sempre preservant la confidencialitat.

Article 46

S'ajudarà les administracions si, per raons de saturació, no poden desenvolupar els serveis que els són propis.

Article 47

La relació amb les administracions estarà presidida per una voluntat de col·laboració més enllà de les formacions polítiques que les governin.

Article 48

L'interès general de la ciutadania és el principi que regularà, en tot cas, les relacions amb les administracions.

