

# QUÈ FER DAVANT LA DEFUNCIÓ



## ÀLTIMA

Serveis Funeraris Integrals

**Tota la informació que ha de tenir en compte  
si es produeix la defunció d'un familiar**

# ÀLTIMA

Serveis Funeraris Integrals

**Dipòsit legal:** B-26870-2011. Copyright 201. Serveis Funeraris Integrals  
2a edició: juny de 2014

## **Què fer davant la defunció**

No està permès reproduir totalment o parcialment aquest manual, ni tractar-lo informàticament, transmetre'l de cap manera o per qualsevol mitjà, tant si és electrònic, mecànic, per fotocòpia, per enregistrament o per altres mètodes, sense disposar del permís previ i per escrit del titular del copyright.

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Introducció                                                       | 4  |
| 1. Cronologia del procés funerari                                 | 5  |
| 2. El servei funerari                                             | 6  |
| 2.1 La defunció i l'avís de defunció                              | 6  |
| 2.2 La contractació dels serveis funeraris                        | 7  |
| 2.3 Inici del procés funerari. Trasllat del difunt<br>al tanatori | 9  |
| 2.4 La vetlla                                                     | 10 |
| 2.5 El funeral                                                    | 12 |
| 2.6 L'enterrament                                                 | 14 |
| 2.7 Consells per redactar l'esquela                               | 17 |
| 2.8 Tràmits administratius                                        | 18 |
| 2.9 Testamentaria                                                 | 19 |
| 3. Les empreses funeràries                                        | 20 |
| 4. Els tanatoris                                                  | 23 |
| 5. Cementiris i crematoris: inhumació o incineració               | 26 |
| 6. Trasllats nacionals i internacionals                           | 29 |
| 7. El dol                                                         | 32 |
| 8. Tanatopèdia                                                    | 34 |

# INTRODUCCIÓ

La defunció d'un familiar és una circumstància difícil que ens afecta profundament. No obstant això, hi ha certs procediments que hem d'atendre necessàriament. I, malgrat el dolor, cal decidir tots els aspectes que fan referència al servei funerari.

Aquesta Guia, que recull l'experiència acumulada durant més de 300 anys pel grup ÀLTIMA, neix de la nostra vocació de servei a les famílies i té el propòsit d'ajudar-lo a anticipar les decisions relatives a aquests aspectes.

Quan arribi el moment, haurà de triar la funerària que vol que li presti el servei. Aquesta entitat l'haurà de tranquil·litzar i ajudar durant tot el procés funerari. Així mateix, l'informarà i l'assessorarà sobre aquest procés i sobre l'oferta existent d'una manera transparent i objectiva. També el posarà en contacte amb la seva companyia d'assegurances, si té contractada una assegurança de decessos. En resum, l'atendrà en tot el que necessiti. Asseguri's de fer la tria correcta.

Amb aquesta Guia, podrà fer front a la situació amb tota la informació que necessita. I, a més, tindrà una obra de consulta ràpida si té dubtes.

Estem convençuts que li serà molt útil.

# 1. CRONOLOGIA DEL PROCÉS FUNERARI



- Defunció.
- Trucada a l'empresa funerària.
- Trucada a la companyia d'assegurances.
- Obtenció de la firma mèdica (certificat de defunció).
- Tramitació i contractació del servei funerari a l'empresa funerària, al domicili o al lloc de la defunció.
- Avís de donació d'òrgans.
- Desplaçament des de la funerària fins al lloc de la defunció per recollir el cos del difunt.
- Trasllat del difunt al tanatori i preparació de la sala de vetlla i de la cerimònia.
- Agençament del cos del difunt.
- Vetlla i funeral.
- Trasllat al cementiri o crematori indicat per la família.
- Cementiris i crematoris: acte d'inhumació o incineració.
- Serveis posteriors com ara la gravació de làpides, cerimònies per a les cendres o tràmits administratius.

## 2. EL SERVEI FUNERARI



### 2.1 LA DEFUNCIÓ I L'AVÍS DE DEFUNCIÓ

El primer que ha de tenir en compte és que, **independentment del lloc on s'esdevingui la defunció**, el procés funerari és similar, i **vostè és lliure de triar l'empresa funerària que li hagi de prestar el servei** entre les que estiguin autoritzades al municipi.

Una vegada s'hagi produït la defunció, **si ha estat al domicili**, truqui al metge de capçalera del difunt perquè certifiqui la defunció. **Si s'ha esdevingut a l'hospital o en una residència**, allà mateix li proporcionaran el certificat de defunció signat.

En aquest moment, es pot posar en contacte amb l'empresa funerària perquè l'assessori i contractar els serveis per agilitzar tot el procés. Si ho necessita, **la funerària també li pot proporcionar un metge perquè certifiqui la defunció**.

▪ **Si té assegurança**, comunicui-ho a l'empresa funerària, que es posarà en contacte amb la companyia d'assegurances.

La seva vinculació a una companyia d'assegurances **no l'obliga a res** pel que fa a l'elecció de l'empresa funerària. **La majoria de les companyies d'assegurances de vida treballen amb totes les empreses funeràries**.

▪ **Si no té assegurança**, ha de triar una empresa funerària, **donar-li l'avís de defunció i exigir immediatesa en la recollida del cos del difunt**.

***Té llibertat total per triar l'empresa funerària que li hagi de prestar el servei.***

**Es pot posar totalment a les mans dels nostres assessors.**

Tant si té assegurança de defunció com si no en té, a ÀLTIMA l'assessorarem i farem totes les gestions necessàries perquè no s'hagi de preocupar de res. Tenim un grup d'assessors qualificats per dur a terme la tasca que ens encarregui.

## 2.2 LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS FUNERARIS

La contractació d'un servei funerari consisteix a prendre totes les decisions necessàries per dur a terme el servei:

1. Inhumació o incineració.
2. Tipus de sepultura, tant per a cossos com per a cendres.
3. Selecció dels productes i els serveis funeraris que vulgui incloure en les exèquies.
4. Planificació del servei:

- Hora del funeral.
- Durada de la vetlla.
- Llocs on vol que es dugui a terme el servei: tanatori, parròquia, cementiri, etc.
- Tipus de cerimònia: religiosa o laica.
- Lectures i participants.
- Sacerdot.
- Música, projecció de fotos, recordatoris, etc.
- Flors.



***En resum, amb l'ajuda de l'empresa funerària vostè haurà de decidir com vol personalitzar el servei funerari i adaptar-lo a les seves necessitats.***

Pot fer la contractació **anant vostè mateix** a les oficines de l'empresa funerària o **demanar que un assessor funerari es desplaci** al seu domicili o a l'hospital.

**El catàleg de productes i serveis d'una empresa funerària inclou, habitualment, una àmplia gamma** de la qual podrà triar el que vulgui:

- Taüts (varietat de qualitats i preus).
- Urnes (en el cas d'incineració).
- Corones i rams de flors.
- Cotxes d'acompanyament.
- Servei d'acompanyament musical.
- Recordatoris.
- Esqueles.
- Altres serveis.



Els assessors de l'empresa funerària li **presentaran totes les opcions i l'ajudaran a triar** les que s'adaptin més bé a les seves possibilitats i necessitats.

La família ha de poder prendre les decisions amb tota **tranquil·litat i amb coneixement**.

En acabar la tramitació, la funerària i la família han de signar un contracte que reflecteixi tots els serveis i els productes triats i els preus corresponents. El contracte garanteix a la família la prestació dels serveis definits amb la qualitat necessària i en el moment acordat.

### **Localitzi'ns des del domicili o des de l'hospital amb una sola trucada.**

A ÀLTIMA posem a la seva disposició el telèfon 902 230 238 les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Truqui'ns i un dels nostres assessors funeraris es desplaçarà fins al lloc de la defunció, tant si és el domicili com l'hospital o la residència.

A més, trobarà oficines d'ÀLTIMA als hospitals principals i als nostres tanatoris.

A ÀLTIMA podrà contractar tots els serveis funeraris i de tanatori, i també els de cementiri i incineració.

Li oferim una àmplia gamma de serveis amb els quals pot personalitzar el funeral del seu familiar difunt. Consulti'ns.



*Tanatori Sant Joan Despí*

## 2.3 INICI DEL PROCÉS FUNERARI. TRASLLAT DEL DIFUNT AL TANATORI

Una vegada hagi contractat l'empresa funerària, aquesta ja es pot fer càrrec de la recollida del difunt. Per fer-ho, és **imprescindible** tenir el **DNI del difunt** i el **certificat mèdic de defunció**.

Pel que fa a la roba amb què s'ha de vestir el difunt, **la família decideix com vol vestir-lo**. Normalment s'utilitza un hàbit o una mortalla que proporciona l'empresa funerària, però vostè pot decidir vestir-lo com vulgui. En aquest cas, cal que tingui preparada la roba per donar-la a la funerària.

Ha de demanar a la funerària la **màxima rapidesa en la recollida**, especialment si la defunció ha tingut lloc al domicili.

### Documentació necessària:

- DNI del difunt.
- DNI de la persona que faci la contractació del servei funerari.
- Certificat de defunció.
- Títol de la sepultura, si se'n té una.
- Pòlissa d'assegurança de decessos, si se'n té una.



### Els casos judicials:

En el cas que la defunció es produeixi a la via pública o sigui deguda a una mort amb violència, entra en un procés judicial i **el jutge o el forense són els encarregats d'autoritzar l'aixecament del cadàver**. En qualsevol cas, el cos del difunt s'ha de traslladar a un dipòsit judicial en espera de l'autòpsia o de la decisió del jutge.

En aquests casos, **la família és qui decideix amb quina empresa funerària** vol continuar el procés, però sempre ha d'esperar la decisió del jutge.

L'empresa funerària triada recull el difunt al dipòsit judicial i duu a terme els serveis contractats per la família **d'una manera similar a un procés funerari normal**.

### A ÀLTIMA ens ocupem de tot.

Acudirem amb rapidesa després de rebre la seva trucada i, a partir d'aquest moment, ens ocuparem de tot perquè vostè no s'hagi de preocupar de res.

## 2.4 LA VETLLA

Durant la vetlla en un tanatori, la família **disposarà d'una sala** per rebre els seus familiars o amics amb la màxima comoditat.

Així mateix, **totes les instal·lacions del tanatori**, com ara la cafeteria, la floristeria o els espais comuns, estaran a la seva disposició.

**El personal del tanatori** l'atendrà en tot el que necessiti.

En aquest cas, també **és vostè qui tria** si la vetlla s'ha de fer al **domicili** del difunt o en un tanatori. En aquest darrer cas, a l'hora de triar el **tanatori** cal que tingui en compte la comoditat i la intimitat de la seva família. No tots els tanatoris són iguals.

Vostè també tria **l'horari** durant el qual vol disposar **de la sala de vetlla** i quan la vol deixar. Es pot donar el cas que no hi hagi sales disponibles immediatament o, fins i tot, que la mateixa família vulgui retardar la vetlla per motius particulars (perquè es vol esperar que arribi un familiar, per exemple). Tingui en compte que, en aquests casos, **alguns tanatoris cobren per tenir dipositat el cos** a les seves instal·lacions i pel temps d'estada a la sala de vetlla. Altres, en canvi, estableixen únicament un import global que no varia encara que la vetlla duri més del que s'havia previst inicialment.

***Abans de prendre la decisió de triar l'empresa funerària i el tanatori, tingui en compte les seves necessitats i les dels seus familiars.***



*Tanatori Barcelona Ronda de Dalt*



*Tanatori Barcelona Ronda de Dalt*

## **Responem, sigui quina sigui la seva decisió.**

Si prefereix fer la vetlla en un domicili o fora d'un tanatori, a ÀLTIMA tenim tots els recursos necessaris per organitzar-la on vulgui.

Si decideix vetllar el seu familiar difunt en un tanatori, tenim tanatoris en diverses poblacions de les províncies de Barcelona, Tarragona i Girona. Es tracta d'instal·lacions molt modernes dissenyades d'acord amb uns paràmetres arquitectònics al servei de les necessitats de les famílies.



*Tanatori Vilanova i la Geltrú*

## 2.5 EL FUNERAL

**La família pot triar quin tipus de cerimònia vol fer:** religiosa o laica; el tipus de lectures, les persones que hi participaran, la música que acompanyarà l'acte, la manera d'acomiar el dol, el sacerdot que oficiarà la cerimònia religiosa, etc.

Durant la cerimònia es repartiran als assistents **els recordatoris** que hagi triat la família.

En resum, la família decidirà com ha de ser la cerimònia de comiat i homenatge al familiar difunt.

Com que la cerimònia funerària pot ser religiosa o laica, tots els tanatoris tenen habilitats uns **espais multiconfessionals**. A més, si vol, la celebració **es pot dur a terme en un temple aliè** al tanatori.

***Vostè té llibertat per triar quan, com i on s'han de celebrar els honors fúnebres del seu familiar.***



*Tanatori Barcelona Ronda de Dalt*



*Tanatori Sitges*

### **Qualsevol preferència és benvinguda.**

A ÀLTIMA respectem totes les creences religioses, i també qualsevol opció laica. Per això totes les nostres sales de cerimònies i els nostres oratoris són espais multiconfessionals.

Si ho vol, posarem a la seva disposició un sacerdot que oficiarà la cerimònia religiosa o un oficiant laic que dirigirà l'acte de comiat. Abans de la cerimònia, es reunirà amb vostè i vostè triarà com vol que es desenvolupi la cerimònia.

A més, la podrà personalitzar contractant la música per al record o la projecció d'imatges del seu ésser estimat.

A ÀLTIMA vostè té llibertat total per triar el tipus de celebració dels honors fúnebres del difunt i nosaltres ens hi adaptem.

## 2.6 L'ENTERRAMENT

Després de la cerimònia, un cop acomiadat el dol, **la família es trasllada al cementiri** que hagi triat. Per això, la funerària organitza una **comitiva de cotxes** precedida pel cotxe fúnebre.

Quan arribi al cementiri, **el personal de la funerària assistirà la família per fer els tràmits** necessaris i col·laborarà amb el personal del cementiri en l'organització de la inhumació.

En els casos en què la família ja tingui sepultura, la funerària ja s'haurà encarregat de comunicar-ho al cementiri, de manera que la sepultura s'haurà condicionat abans de la inhumació.

La definició dels tràmits i de l'organització de l'enterrament es duu a terme durant la tramitació de tot el servei funerari. (Vegi l'apartat 2.1 d'aquesta Guia.)

La família pot **triar** si vol **enterrar o incinerar** el cos del difunt. Cada vegada hi ha més famílies que trien l'opció de la incineració. En aquest cas, una vegada acabat el procés de cremació, algunes empreses funeràries s'ofereixen a portar-li l'urna amb les cendres al domicili. També es poden enterrar en un cementiri.

**Hi ha diversos tipus de sepultura per a cada opció.**

Si la família tria l'enterrament, disposa de:

- Panteons.
- Tombes.
- Nínxols.

**Nota:** la mateixa funerària pot fer la gestió de les làpides.



*Panteons al C.C. Parc Roques Blanques*



*Tombes al C.C. Parc Roques Blanques*



*Nínxols al C.C. Parc Roques Blanques*



*Columbari de terra al C.C. Parc Roques Blanques*



*Columbari de paret al C.C. Parc Roques Blanques*

Si la família tria la incineració, hi ha espais dissenyats específicament per enterrar-hi les cendres, individuals o familiars:

- Columbaris de paret o de terra als cementiris.
- Espais per escampar-hi cendres.
- Llocs per enterrar-hi urnes biodegradables.

En alguns cementiris, la família pot deixar les cendres en dipòsit durant un temps (no sol ser més d'un any), mentre decideix què en vol fer.

Moltes famílies, després de la incineració, decideixen **enterrar l'urna en plena natura** o llençar les cendres al mar. Aquesta pràctica, cada vegada més habitual, implica **riscos per al medi ambient**. El problema no són les cendres per elles mateixes, sinó les urnes, ja que moltes no són biodegradables i això provoca una acumulació de residus en aquests paratges. Si vostè tria l'opció de la incineració i es vol desfer de l'urna, demani'n una de biodegradable.

### Altres solucions per a les cendres:

- La tecnologia permet fer diamants amb les cendres dels difunts o amb un ble de cabells.



*Jardí del Repòs al C.C. Parc Roques Blanques*



*Arbre familiar al C.C. Parc Roques Blanques*

## **Totes les opcions possibles d'enterrament i incineració, algunes de les quals són exclusives.**

A ÀLTIMA gestionarem tots els serveis de cementiri o d'incineració del seu familiar difunt.

Som els responsables de la gestió administrativa, operativa i de manteniment del Cementiri Comarcal Parc Roques Blanques, situat en ple Parc Natural de Collserola, i de 15 cementiris més d'arreu de Catalunya.

A més a més, independentment del cementiri on vulgui dur a terme l'enterrament del familiar difunt, tant a Catalunya com a qualsevol lloc d'Espanya, nosaltres ens encarregarem de tot perquè vostè no s'hagi de preocupar de res.

Si tria la incineració, li oferirem les últimes modalitats en productes i serveis:

- Disposem de fins a cinc complexos crematoris a Catalunya i, si ha contractat el servei complet, li portarem al domicili familiar l'urna amb les cendres del difunt una vegada hagi acabat el procés d'incineració a les nostres instal·lacions.
- Podrà triar entre una àmplia gamma de models d'urnes, que n'inclou de biodegradables.
- Trobarà les últimes modalitats de sepultura per a cendres al Cementiri Comarcal Parc Roques Blanques:
  - Columbaris de terra envoltats de gespa.
  - Bosc de la Calma: enterrament d'una urna biodegradable al costat d'un arbre acabat de plantar.
  - Arbres Familiars: enterrament de diverses urnes biodegradables amb les cendres de difunts de la mateixa família al costat d'un arbre.
  - Jardí / Font del Repòs: espai preparat per escampar-hi cendres o dissoldre-les en una font de manera controlada i respectuosa amb el medi ambient.

## 2.7 CONSELLS PER REDACTAR L'ESQUELA

### Continguts que convé destacar:

- Signe religiós (una creu o un altre) que encapçalí l'esquela.
- Nom i cognoms del difunt.
- També se sol afegir la professió del difunt, el títol acadèmic, distincions o altres mencions, o si és vidu o vídua, a més del nom i els cognoms de l'espòs/osa o parella difunta.

### Text de l'esquela:

- Se sol començar amb: «Va morir» o «Ha mort a... », lloc (ciutat), data de la defunció i edat del difunt.
- Expressions de tipus religiós. A tall d'exemple: «Cristianament...», «Havent rebut els Sants Sagraments...», «(DEP) Descansi en pau...».
- Circumstàncies de la mort: malaltia, accident o altres.
- Agraïments a familiars i amics pel suport i l'afecte mostrat.
- Petició perquè sigui recordat o d'oracions per la seva ànima, etc.
- Relació de familiars del difunt, ordenats per proximitat i edat: nom de l'espòs/osa o parella del difunt, nom dels fills i les seves parelles, nom dels germans i els cunyats, els néts i els nebots, persones properes a la família.
- Data, hora i lloc del funeral o de l'enterrament.

Pot contractar l'esquela del difunt en un o en diversos diaris per mitjà de l'empresa funerària.

Els preus de les esqueles varien segons la mida i el diari en què es publiquin.



### L'ajudem a redactar i publicar l'esquela.

Si vol, a ÀLTIMA l'ajudarem a redactar i publicar l'esquela del seu familiar difunt. Els nostres assessors li donaran idees, li ensenyaran exemples per a la redacció i s'encarregaran de contractar la publicació de l'esquela al diari que vostè triï.

## 2.8 TRÀMITS ADMINISTRATIUS

Després de la defunció, la família ha de fer algunes gestions administratives imprescindibles per poder resoldre tràmits relacionats amb la persona morta i la família.

Algunes d'aquestes gestions les duu a terme l'empresa funerària de manera corrent:

- L'obtenció de la partida literal de defunció, que se li lliurarà uns dies després de la defunció, és imprescindible per a altres tràmits administratius.
- Per poder donar sepultura al difunt, cal tenir la llicència corresponent del Registre Civil. Per obtenir-la, cal presentar **el certificat mèdic de defunció** (signat pel metge) i **el qüestionari per a la declaració de la salut** (signat pel representant de la família).

Altres gestions com les que s'esmenten a continuació les ha de dur a terme la família o ha de contractar el servei de gestió administrativa que ofereix la funerària:

- El cobrament de l'assegurança de vida, si s'escau.
- La tramitació del cobrament de la pensió de la Seguretat Social.
- La cancel·lació de comptes bancaris.
- La declaració de renda del difunt, si s'escau.
- Assumptes testamentaris.
- Altres.

**Consulti a l'empresa funerària si ofereix aquest servei.**



***És molt important tenir en compte que qualsevol empresa funerària està facultada per fer aquests tràmits administratius davant del Registre Civil.***

**El podem alliberar de tots els tràmits.**

A ÀLTIMA li oferim el servei de gestió administrativa de tots els tràmits que cal fer arran de la defunció.

## 2.9 TESTAMENTARIA

Els tràmits testamentaris formen part de les activitats importants que la família ha de dur a terme després de la defunció.

Es tracta de tràmits amb moltes implicacions legals i fiscals, per la qual cosa recomanem que es facin sota el guiatge de consellers que coneguin perfectament aquests temes.



***Les assessories administratives que col·laboren amb  
les funeràries poden ajudar  
a resoldre moltes d'aquestes qüestions.***

### 3. LES EMPRESES FUNERÀRIES



#### Què fa una empresa funerària?

Una funerària és una empresa de servei públic. A més d'oferir els serveis estrictament necessaris, **ofereix moltes opcions per adequar-se als desitjos de la família.**

**La funerària ajudarà la família a dissenyar el funeral** del difunt tenint en compte en tot moment la seva voluntat i respectant el procés tan difícil que viu.

En el moment en què es posi en contacte amb l'**empresa funerària** que li hagi de prestar el servei, asseguri's que l'empresa estigui legalment establerta, que compleixi l'**autorització del municipi** per exercir la seva funció i que tingui l'**experiència i la infraestructura necessàries** per desenvolupar-la.

***Si al seu municipi hi ha més d'una empresa funerària, informi's, compari i decideixi.***

#### **Persones formades que saben ajudar.**

La nostra filosofia de servei es basa en el compromís amb les famílies perquè puguin viure el moment de comiat del seu difunt amb la seguretat que tot està en bones mans.

ÀLTIMA està integrada per un equip humà de més de 300 professionals qualificats per atendre'l en un moment tan difícil i formats per ajudar psicològicament les persones més properes al difunt.

#### **Atenem les famílies en més de cent poblacions catalanes.**

A ÀLTIMA atenem les famílies de 124 poblacions de les comarques del Barcelonès (Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat), el Baix Llobregat, el Garraf, el Penedès, el Bages, l'Alt Empordà i el Ripollès.

## La beneficència

Les empreses funeràries estan obligades a prestar els seus serveis de manera gratuïta a les famílies que no tenen els recursos mínims per poder-les contractar. Per fer-ho, cal que l'assistent social doni dos certificats a la família: un afecta el servei funerari i l'altre, el de cementiri.

### Ningú sense atendre.

En aquests casos, a ÀLTIMA prestem els serveis de beneficència que se'ns demanen i també cedim gratuïtament a aquestes famílies l'oratori on s'hagi de dur a terme la cerimònia fúnebre.

## Quina diferència hi ha entre unes empreses funeràries i unes altres?

Totes les empreses funeràries li oferiran productes i serveis molt similars. **Les diferències** arriben en el moment de la defunció, **quan li estan prestant el servei**.

### Per valorar-les, tingui en compte el següent:

- Si prèviament havia sol·licitat informació i no li ha arribat.
- Si quan hi truca per telèfon rep un tracte amable i atent.
- Si quan hi truca per avisar d'una defunció, la funerària es presenta de seguida al lloc de la defunció.
- Si li han deixat triar el tanatori i els horaris d'entrada a la sala i de la cerimònia.
- Si li ofereixen serveis una vegada ha acabat el procés funerari.

### El que vostè ha d'exigir:

- Rapidesa en la recollida del difunt.
- Llibertat per triar productes i serveis.
- Assessorament per triar els horaris d'entrada a la sala o de la cerimònia funeral.
- Que respecti els seus desitjos.

***En definitiva: vostè ha de sentir que és l'amo de les decisions que es prenen.***



*Tanatori Barcelona Ronda de Dalt*

### **Al seu costat del principi al final.**

A ÀLTIMA oferim serveis que faciliten al màxim tots els tràmits: gestionem íntegrament el procés, des del començament (avís de defunció) fins al final (més enllà de l'enterrament o la incineració).

### **Els nostres clients ens ajuden a millorar.**

L'alta valoració a les enquestes de satisfacció dels nostres clients ens avala.

Tots els nostres tanatoris tenen bústia de suggeriments i tot el personal, inclosos els gerents de tots els centres, és a la seva disposició per atendre qualsevol petició que tingui.

## 4. ELS TANATORIS



**El tanatori és la millor solució per a les famílies per dur a terme el servei funerari.**

El **tanatori** és un edifici obert al públic que **s'ha dissenyat per acollir tot el que està relacionat amb el procés funerari**. Així, doncs, a més de tenir sales de vetlla de difunts, alguns tanatoris tenen un oratori o més. Segons el tanatori, les sales de vetlla varien pel que fa al nombre, la capacitat, el confort, la intimitat o la lluminositat.

No hi ha cap obligació d'anar a un tanatori a vetllar el difunt, però **és una solució còmoda per a les famílies**. La vetlla es pot fer al domicili del difunt, però no en un espai públic que no estigui habilitat per a aquesta finalitat. En aquest cas, es necessita una autorització del Departament de Salut de la Generalitat.

**Què cal tenir en compte quan es tria un tanatori?**

El primer que cal tenir clar és que l'aparença dels tanatoris no indica que un sigui més car que un altre. Les empreses funeràries dissenyen els seus tanatoris amb la intenció de prestar el millor servei a les famílies.

**La ubicació:** tingui en compte si és fàcil d'accedir-hi des de qualsevol punt de la ciutat (rebrà visites d'amics i familiars que es desplacen des de diversos llocs), tant en transport públic com privat.

**Els horaris:** són diferents segons el tanatori, especialment pel que fa al tancament de les instal·lacions, que pot ser entre les 20.30 i les 22.00 hores. Recordi que el fet que els tanatoris tanquin a la nit és perquè la família pugui descansar.

**El nombre de sales que té:** un nombre gran li garanteix la disponibilitat de sales si se saturen els serveis, i farà més fàcil que la vetlla es faci en una sala que li agradi.

**Les condicions de les sales:** la intimitat de la família ha d'estar garantida; l'amplitud, la lluminositat i la comoditat són molt importants, ja que al tanatori les hores passen molt a poc a poc. Hi ha sales que tenen lavabo a dins.

Hi ha dos models de sales: l'anomenat "català", en què el fèretre s'instal·la en un túmul o urna de vidre fins a la qual es pot accedir, i el "castellà", en què el fèretre queda instal·lat en una habitació contigua a la sala separada per una vidriera.

**L'amplitud dels espais, la lluminositat natural i els espais enjardinats disponibles:** en el moment del funeral, al tanatori s'hi pot concentrar un nombre molt elevat de persones. És important disposar d'espais amplis i lluminosos per poder atendre tothom amb la màxima comoditat.

### **Quins altres serveis li ofereix?**

Entre els més habituals hi ha les places d'aparcament gratuïtes per als familiars més propers, places d'aparcament suficients per als assistents a la vetlla i a la cerimònia, floristeria, cafeteria, restaurant i servei de càterring.



*Tanatori-Crematori L'Hospitalet Gran Via*

### **Més intimitat i comoditat per a les famílies.**

L'objectiu d'ÀLTIMA és apropar el servei de tanatoris a tots els habitants de les zones en què presta servei. Per això seguim una política constant de construcció de nous centres en moltes de les poblacions d'aquestes zones per oferir-hi el millor servei funerari possible.

Tots aporten solucions arquitectòniques i de disseny inèdites fins avui, l'objectiu de les quals és millorar el servei i l'atenció a les famílies facilitant-los mobilitat, intimitat, i oferint-los més comoditat.

## Convé anticipar les decisions

Només un percentatge molt baix de defuncions es produeixen inesperadament. En la majoria dels casos, la defunció té lloc després d'una estada més o menys llarga a l'hospital o en una residència. Quan es tracta de persones grans, la mateixa naturalesa va anunciant el final.

Saber per endavant a què ha de fer front la família és important. En l'aspecte emocional, no és fàcil fer front al procés funerari en cap cas.

La presa de decisions anticipada ajuda a preparar la vetlla, a recordar i plorar l'ésser estimat sense preocupacions afegides. Així mateix, també l'ajudarà a planificar temes com ara la donació d'òrgans i teixits.



*Tanatori Barcelona Ronda de Dalt*

### **Es pot contractar el servei funerari amb anticipació: LA MEVA VOLUNTAT.**

A ÀLTIMA pot deixar totalment contractat el seu servei funerari o el de qualsevol altra persona propera amb l'anticipació que vulgui, a través del nostre servei LA MEVA VOLUNTAT.

### **També ens podem encarregar dels tràmits per a la donació d'òrgans.**

A ÀLTIMA tenim acords de col·laboració amb diverses institucions per a la donació d'òrgans i ens encarreguem de fer totes les gestions perquè pugui fer aquesta donació.

## 5. CEMENTIRIS I CREMATORIS. INHUMACIÓ O INCINERACIÓ

### Enterrar o incinerar?

Aquesta pregunta moltes vegades es respon **coneixent els desitjos del difunt**. En altres casos, la decisió depèn de si la família té un **títol de sepultura en propietat** o no. En tot cas, es recomana **haver resolt prèviament tot el que té a veure amb la sepultura**.

### El títol de la sepultura

Convé **tenir al dia la titularitat** de la sepultura familiar. No fer-ho pot retardar el procés, ja que els tràmits depenen dels ajuntaments. Moltes vegades, la sepultura és a nom d'una persona ja difunta. Cal que passin dos anys des de l'últim enterrament abans de poder tornar a enterrar un difunt en una sepultura d'un sol departament, tant si és nínxol com tomba (no és així en el cas de les tombes i els panteons de més d'un departament).

La funerària s'encarregarà de dur a terme les gestions necessàries, amb l'autorització prèvia de la família, per preparar la sepultura.

### Moment de la compra

Es recomana **anticipar la contractació de la sepultura**, ja que implica prendre les decisions amb més tranquil·litat i no fer-les en un moment tan difícil com el que es produeix quan mor un ésser estimat.

Actualment, no es poden contractar sepultures a perpetuïtat, sinó que es fan concessions de fins a 99 anys, d'acord amb l'ordenança municipal del municipi en qüestió.



## **Documentació que cal presentar segons els tràmits que cal fer al cementiri:**

### **Fer un canvi de titularitat:**

- Títol de la sepultura.
- Llibre de família del titular.
- Testament (si es té) i últimes voluntats.
- Certificat de defunció.
- Rebut de l'últim pagament de manteniment.
- Renúncies dels hereus i DNI.
- Fotocòpia del DNI de la persona que serà la titular.

### **Fer un trasllat de nínxol a nínxol:**

- Autorització del titular de la sepultura d'origen per a l'exhumació de restes i l'obertura de la sepultura.
- Autorització del titular de la sepultura de destinació per inhumar-hi les restes i preparar el nínxol.
- Títol de les sepultures, d'origen i de destinació.
- DNI dels titulars.
- Últim rebut de manteniment pagat.

### **Fer un trasllat fora del cementiri:**

- Autorització del titular de la sepultura per exhumar les restes.
- Certificat de defunció literal.
- Títol de la sepultura.
- Autorització de Sanitat.

### **Incinerar restes:**

- Autorització del titular de la sepultura per exhumar les restes i obrir la sepultura.
- 2 certificats literals de defunció.
- 2 declaracions jurades del titular de la sepultura en què autoritzi la incineració de les restes.
- Certificat de Sanitat per fer el trasllat.
- Títol de la sepultura.
- Certificat emès pel gestor del cementiri conforme es pot obrir el nínxol i la darrera data d'inhumació.

### **Duplicar un títol:**

- DNI de la persona titular.

## Cementiris municipals o parroquials

Els cementiris són responsabilitat dels ajuntaments o de les parròquies. Una persona que resideixi en un municipi té dret a ser enterrada en aquell mateix municipi.

No obstant això, el creixement urbanístic i de la població ha generat un inconvenient doble: d'una banda, **hi ha cementiris tancats que ja no admeten més sepultures** (només les que ja estiguin en possessió d'un títol) i, d'altra banda, a conseqüència del creixement urbanístic de les ciutats, els cementiris, que solien estar situats als afores de les poblacions, han quedat tancats al centre, la qual cosa els impedeix créixer en extensió.

Per resoldre aquests problemes s'han creat cementiris comarcals (que donen servei a diversos municipis).



*Cementiri Comarcal Parc Roques Blanques*

### Confii'ns la gestió directa de la seva sepultura.

El grup ÀLTIMA disposa d'una divisió de cementiris formada per professionals especialitzats en el disseny, la gestió i el manteniment.

Si ho necessita, l'assessorarem sobre qualsevol tràmit relacionat amb la titularitat de la seva sepultura i, fins i tot, ens en podem encarregar.

A ÀLTIMA gestionem directament el Cementiri Comarcal Parc Roques Blanques, un espai únic i emblemàtic situat en plena natura, al parc natural de Collserola, entre el Papiol i Sant Cugat, que és un exemple de la qualitat dels nostres serveis i de les nostres instal·lacions.

## 6. TRASLLATS NACIONALS I INTERNACIONALS



### Els trasllats nacionals:

**Les famílies poden traslladar els familiars difunts on vulguin** i l'empresa funerària els ha de facilitar totes les opcions possibles. Quan algú mor en una localitat i la seva família vol que les restes descansin en una altra, hi ha dues possibilitats:

- 1. Si s'ha triat la incineració**, l'urna amb les cendres es pot traslladar sense haver de fer cap tràmit, sempre que el trasllat es faci dins del territori nacional. Dit això, també és important saber que, si el trasllat es fa en avió, cal notificar i justificar la tinença de l'urna davant els responsables del control de passatgers, per motius de seguretat.
- 2. Ara bé, per traslladar un fèretre**, segons la distància quilomètrica que calgui recórrer, es poden necessitar serveis addicionals. Per exemple, si el trasllat es fa dins de les 48 hores següents a la defunció, no cal embalsamar el cos. Si, en canvi, el trasllat es fa per avió, és obligatori embalsamar-lo.

L'empresa funerària s'ocuparà d'informar-lo i d'organitzar tots els tràmits referents als trasllats, i també de posar-se en contacte amb l'empresa funerària o el cementiri del lloc de destinació.

### Trasllats internacionals:

#### Què és una "repatriació"?

"Repatriar" és traslladar al seu país d'origen el cos d'una persona que ha mort fora del dit país. Les repatriacions es fan a petició de la família, el consolat o la companyia d'assegurances (generalment internacional). La majoria de trasllats internacionals es fan en avió. Si el país de destinació és a prop del país d'origen (casos de França i Portugal), el trasllat també es fa per carretera.

## Com se sol·licita una repatriació?

Un procés funerari amb repatriació es desenvolupa de manera similar a un procés funerari local.

Si es necessita demanar la repatriació d'un familiar, **ha de recórrer a la funerària autoritzada de la seva localitat.**

A més de la funerària, en les repatriacions cal que intervingui una gestoria especialitzada en tramitació internacional. **La funerària és qui es posa en contacte amb aquesta gestoria i hi tracta.**

## Quines dades i quina documentació es necessiten en una repatriació?

En una repatriació es necessita molta documentació.

Per desenvolupar el procés cal presentar:

- La sol·licitud de la família.
- El passaport original del difunt.
- Cinc certificats mèdics de defunció.
- Cinc certificats literals de defunció.
- La llicència original d'inhumació.
- L'acta d'embalsament.
- La carta consular.
- La documentació emesa per Sanitat.

Una part de la documentació l'ha de presentar la família, mentre que la resta la presenta l'empresa funerària, que l'anirà desenvolupant dins del procés funerari.

Pel que fa a les dades, l'empresa funerària ha de saber el següent:

- Les dades de filiació correctes per poder completar el qüestionari del
- Registre Civil amb precisió.
- L'aeroport de destinació de les restes.
- El cementiri de destinació.
- La persona o l'empresa funerària de destinació que es farà càrrec del difunt.

## **Durada i cost extra d'un procés de repatriació**

En una repatriació, la funerària generalment necessita quatre dies per fer els seus tràmits. Pel que fa a les gestions de la gestoria, solen necessitar tres dies més. En processos normals parlaríem d'**una setmana** de durada aproximadament. Pel que fa al cost, cal tenir en compte que en la repatriació caldrà satisfer el «noli» o cost del trasllat del cos en avió.

En molts casos, el difunt està assegurat, de manera que el cost extra pot quedar cobert per l'assegurança. Si els recursos són escassos, el consolat del país de destinació contribueix a sufragar el cost del trasllat o noli.

## **En què varia el procés si la família opta per la incineració?**

Vostè pot optar per fer-se càrrec de les restes del seu familiar a la localitat on ha mort, incinerar-les allà i tornar al seu país amb les cendres.

Per poder declarar les cendres a les duanes durant aquest trasllat, necessitarà que la funerària que s'hagi ocupat del procés funerari del seu familiar li faciliti el següent:

- El certificat literal de defunció.
- El certificat d'incineració.
- Tots els tràmits propis de la repatriació.

### **ÀLTIMA s'encarrega de tot perquè vostè no s'hagi de preocupar de res.**

Si vostè tingués la necessitat de repatriar les restes d'un familiar difunt i s'adrecés a ÀLTIMA, no s'hauria de preocupar de res perquè nosaltres ens encarregaríem de tot.

L'única cosa que hauria de fer quan es posés en contacte amb nosaltres seria indicar-nos el cementiri de destinació del difunt. I si tingués el passaport d'aquesta persona, ens l'hauria de donar.

Amb això en tenim prou per iniciar el procés.

## 7. EL DOL



**És un procés personal, psicològic i emocional al qual han de fer front les persones davant la pèrdua d'una persona estimada.** És un moment difícil, de sofriment, però és un procés molt humà i, per tant, normal.

**No tothom ho sent de la mateixa manera** ni expressa el dolor de la mateixa manera. No hi ha una manera millor que l'altra: hi ha qui plora i crida, hi ha qui es queda en silenci, hi ha qui busca companyia i hi ha qui prefereix estar sol.

**El dol no és cap malaltia, és un procés d'adaptació davant les pèrdues.** Les reaccions dels afectats depenen de com s'hagi produït la pèrdua (de manera sobtada, tràgica), de la qualitat de la seva relació amb el difunt, de la personalitat de qui la pateix i dels seus recursos per afrontar la situació, del moment de la vida en què es troba la persona afectada, i també de les seves experiències anteriors.

### **Reaccions que ens podem trobar els primers dies:**

«Això no és veritat, no m'està passant...», «El veig per tot arreu, com si encara hi fos, el busco...», «Hauria d'haver...», «He de plorar?», «No tinc ganes de fer res...», «Quant durarà, això? No s'acabarà mai...».

### **Què podem fer quan acompanyem familiars o amics que estan de dol?**

- Hi ha poques normes o regles per ajudar les persones en aquests moments.
- Simplement, ser al costat de qui ens necessita i ser nosaltres mateixos.
- Més que parlar, cal obrir les portes a la comunicació i escoltar. Les persones que han patit una pèrdua necessiten més sentir que les escolten que no pas escoltar paraules de consol.
- Evitar formulismes com ara «has de ser fort» o «cal seguir endavant».
- No cal dir gaires coses. De vegades, un «ho sento» és suficient, ja que la nostra simple presència és la millor ajuda.
- Hem de facilitar l'expressió dels sentiments. Quan la persona plora o exterioritza les seves emocions, n'hi ha prou amb continuar al seu costat, simplement acompanyant-la i sense interrompre-la.
- Cal que siguem càlids, compassius, propers, que oferim el contacte físic adequat, sense ser invasius i deixant també espais de soledat.

## Durant els dies o les setmanes següents:

- Parlar per telèfon, rebre una visita que no atabali o xerrar una estona pot reconfortar la persona de dol.
- Demostrar interès pel seu estat d'ànim («Com estàs, avui?», «Com et va?», «Avui he pensat en tu...»).
- Oferir-nos a ajudar en comptes d'esperar que ens demani ajuda per a les tasques de la llar, comprar, fer gestions, o preguntar si necessita qualsevol altra ajuda.
- No pressionar la persona de dol perquè deixi de sentir el que sent. Cal tenir-hi paciència.

## El que cal evitar:

- Dir-li què ha de fer per superar el dol o com s'ha de comportar.
- Demanar-li que ens truqui si necessita qualsevol cosa. És millor prendre la iniciativa.
- Desaparèixer i esperar que es trobi millor.
- Suggestir que el temps cura les ferides: el procés de dol és més actiu que la passivitat que comporta la frase.
- Dir frases com ara «Sé com et sents...».

## Sabrem si estem davant d'un dol complicat...

- Si després de tres o quatre mesos la persona de dol té pensaments intrusius, obsessions intenses amb el difunt, una actitud de cerca constant i d'incredulitat pel que ha passat.
- Si es tanca excessivament, amb una soledat exagerada.
- Si en el dia a dia no va reprenent petits objectius i exterioritza sentiments importants de desesperança sobre el futur.
- Si està com anestesiada emocionalment, distanciada del seu entorn, derrotista.
- Si té sentiments de buit i idees persistents de morir.
- Si demostra una ansietat intensa, irritabilitat i amargor i pateix malalties físiques i persistents.

En aquests casos, el més convenient és buscar ajuda professional.

### L'ajudem a superar el procés de dol.

A ÀLTIMA li oferim assessorament psicològic mitjançant l'associació **AVES**, que té com a finalitat ajudar en el procés de dol per facilitar la necessitat d'afrontar-lo i trobar els recursos per continuar endavant, i mitjançant **Serveis Integrals de Psicologia** (SIPS), un col·lectiu de professionals especialitzats en assistència psicològica en incidents crítics i psicologia d'emergència.

### Informativa i interessant:

- Resoldre dubtes i trobar ajuda sobre què s'ha de fer davant la defunció.
- Trobar informació sobre els serveis funeraris que es poden contractar a una funerària.
- Conèixer ritus, pràctiques, usos i costums funeraris segons les religions o els pensaments.
- Descobrir obres d'art, literàries, musicals o arquitectòniques.
- Aprendre coses sobre la història, la cultura, els costums i curiositats.



**tanatopedia.net**  
LA ENCICLOPEDIA VIRTUAL FUNERARIA

## **TANATORIS:**

**Barcelona:** Ronda de Dalt

### **L'Hospitalet:**

L'Hospitalet Gran Via

### **Baix Llobregat:**

Sant Boi

Castelldefels-Gavà-Viladecans

El Prat

Sant Just

Sant Joan Despí

Sant Vicenç dels Horts

Corbera

Pallejà

Vallirana

**Penedès:** Vilafranca, L'Arboç, Lavern

**Garraf:** Vilanova i la Geltrú, Sitges

**Alt Empordà:** Figueres

**Ripollès:** Ripoll

### **Bages Funerària Fontanova:**

Manresa

Sant Joan de Vilatorrada

Abadal-Súria

Navarces

Cardona

Santpedor

## **TANATORIS EN CONSTRUCCIÓ:**

### **L'Hospitalet:**

L'Hospitalet Ronda

**Baix Llobregat:** Viladecans

### **Bages Funerària Fontanova:**

Sant Vicenç de Castellet

## **CEMENTIRIS:**

### **Barcelona:**

Comarcal Parc Roques Blanques

## **CREMATORIS:**

**Barcelona:** Comarcal Parc Roques

Blanques

### **L'Hospitalet:**

L'Hospitalet Gran Via

**Garraf:** Sitges

**Alt Empordà:** Figueres

**Ripollès:** Ripoll

## **CREMATORIS EN CONSTRUCCIÓ:**

**Baix Llobregat:** Viladecans

## **OFICINES D'ATENCIÓ AL CLIENT:**

### **Barcelona:**

Hospital de Sant Pau

Hospital Vall d'Hebron

Hospital Clínic

**L'Hospitalet:** Ciutat Justícia

### **Baix Llobregat:**

Esplugues

Hospital Sant Joan Despí

### **El Garraf:**

Cubelles

ÀLTIMA Serveis Funeraris Integrals és el grup català capdavanter en la gestió de serveis funeraris que gestiona 27 tanatoris, 5 crematoris i 16 cementiris a Catalunya. Els serveis oferts per ÀLTIMA estan pensats i dissenyats per facilitar al màxim tot el procés funerari a les famílies: servei funerari, vetlla, crematori i cementiri.

902 230 238 (24 h.)  
[www.altima-sfi.com](http://www.altima-sfi.com)

ÀLTIMA

Serveis Funeraris Integrals  
[www.altima-sfi.com](http://www.altima-sfi.com)