

## **Leidraad bij handelingen rondom het overlijden van een cliënt van in de woonsituatie in de zorg- en dienstverlening**

### **A. Algemeen**

Het overlijden van een cliënt is een met emoties omgeven gebeurtenis. Het is daarom zinvol deze leidraad te gebruiken om te voorkomen dat belangrijke zaken in deze vergeten dreigen te worden. Afsprakenlijstjes kunnen hierbij ook helpend zijn

#### Vooraf

- Zorg dat de namen en telefoonnummers van familieleden en andere belanghebbenden genoteerd staan in het zorgdossier.
- Zorg dat de namen van betrokken behandelaren en zorgverleners in het zorgdossier vermeld staan.
- Zorg dat hulpmiddelen als incontinentiemateriaal, onderleggers en disposable handschoenen aanwezig zijn.
- Zorg dat bekend is welke familieleden eventueel gaan helpen.
- Zorg dat de laatste wensen van de cliënt (en anders van de familie) bekend zijn.
- Zorg dat bekend is op welk moment familie voor de laatste zorg wil worden gewaarschuwd.

### **B. Directe acties na een overlijden.**

- Een (huis-)arts inschakelen om overlijden officieel vast te laten stellen. (*zie ook E-1*)
- Familie en / of contactpersoon van de overledene informeren. (*zie ook E-2*)
- Leidinggevende informeren.
- Tijdstip en omstandigheden van overlijden rapporteren
- Indien gewenst een geestelijke of pastor waarschuwen.
- Uitvaartverzorger (laten) waarschuwen (deze draagt vaak ook zorg voor het afleggen)
- Overledene (laten) afleggen in overeenstemming met diens wensen.
- Overledene opbaren in overeenstemming met de wensen van de nabestaanden van de overledene en / of hierbij helpen.

#### **Let op:**

Bij bijzondere omstandigheden (ongeval, suicide of verdachte omstandigheden) overledene niet aanraken of verplaatsen en nieuwsgierigen op afstand houden

### **C. Latere acties na een overlijden.**

- Cliëntenadministratie waarschuwen
- Medewerkers van de voorziening waarschuwen, een en ander conform de gemaakte afspraken.
- Indien van toepassing andere hulpverleners van de overledene (zowel intern als extern, zoals bijv. fysiotherapeut, activiteitencentrum, werkgever) informeren, af te stemmen met de nabestaanden.
- Eventuele medecliënten informeren.
- Indien gewenst een overlijdensadvertentie namens de voorziening plaatsen.
- Het versturen van rouwkaarten is in eerste instantie een taak voor de nabestaanden.
- Organiseren van een mogelijkheid tot het nemen van afscheid van de overledene.
- Regelen dat er een vertegenwoordiging van de voorziening bij de condoleance en begrafenis / crematie aanwezig is.
- Eventueel medecliënten begeleiden voor tijdens en na de begrafenis / crematie

### **D. Na de begrafenis**

- Eventueel in een later stadium de zorg- en dienstverlening formeel met de familie afronden.
- Met het team het overlijden, de emoties en het gehele proces na het overlijden evalueren.

### **E. Belangrijke aspecten rondom een overlijden.**

#### **1. Arts waarschuwen**

De arts verstrekt een schriftelijke verklaring van overlijden. (Vaak is dit de taak van de begrafenisondernemer) Maak hierover in ieder geval afspraken!  
In deze verklaring staat onder meer of de overledene een natuurlijke dood is gestorven. Deze verklaring is nodig om bij de burgerlijke stand aangifte te doen van het overlijden en de overledene te kunnen begraven of cremen.

## **2. Familie waarschuwen**

Hierbij wordt rekening gehouden met eventueel gemaakte afspraken (bij voorbeeld tijdens de nacht)  
Afspraken maken over wie de familie en / of contactpersoon informeert.

## **3. Sectie / obductie**

Soms is sectie / obductie (in gewoon Nederlands het open maken van het lichaam) nodig. Dit is soms nadrukkelijk gewenst om de doodsoorzaak van de overledene na te gaan of om organen voor transplantatie te verwijderen. Obductie / sectie wordt verricht door een patholoog, een arts die gespecialiseerd is in deze vorm van onderzoek.  
Voor sectie / obductie is uitdrukkelijke toestemming nodig van de partner of andere nabestaanden. Opvattingen van hulpverleners over een eventuele obductie zijn van ondergeschikt belang. Als de overledene de wens te kennen heeft gegeven geen obductie te willen, kunnen nabestaanden niet meer toestemmen in een obductie.  
Bij onzekerheid over de doodsoorzaak, na een ongeval, misdrijf of vermoeden daartoe geeft de Officier van Justitie opdracht tot het verrichten van sectie.  
De toestemming voor sectie is in de meeste gevallen niet nodig wanneer de Officier van Justitie of de rechter-commissaris hiertoe besluit.  
In dat geval kan de uitvaart pas plaatsvinden na toestemming van de Officier van Justitie.

## **4. Donorregister raadplegen**

Alleen wanneer een donorregistratie heeft plaatsgevonden kunnen organen ter beschikking worden gesteld. Let er ook op of er afspraken zijn ten aanzien van het lichaam ter beschikking stellen aan de wetenschap.

## **5. Testament nagaan**

Het is belangrijk dat voor het regelen van de uitvaart wordt nagegaan of er een testament is opgemaakt. In een testament kan onder andere staan wie is aangewezen om de uitvaart te regelen of wat de wensen van de overledene zijn.  
Dit kan worden nagegaan bij de notaris of bij het Centraal Testamenten Register.

## **6. Codicil nagaan**

Als er geen testament is opgemaakt, is er nog de mogelijkheid dat de overledene een officiële handgeschreven, gedateerde en door de overledene ondertekende wilsbeschikking (codicil) aanwezig is.  
Ook hierin kunnen aanwijzingen staan voor de uitvaart.

## **7. Contact opnemen met de uitvaartondernemer.**

Van belang is na te gaan hoe de overledene verzekerd was en of er een voorkeur is voor een bepaalde uitvaartondernemer.  
Wanneer een opdracht aan een uitvaartondernemer wordt ondertekend, verplicht men zich tot de kosten van de uitvaart!

## **8. Contact opnemen met de uitvaartverzekeraar**

Als de overledenen een uitvaartverzekering had, moet de verzekeraar schriftelijk op de hoogte te worden gebracht van het overlijden en een kopie van de akte van overlijden mee gezonden worden.

## **9. Contact opnemen met levensbeschouwelijke organisatie**

Als een kerkelijk verzorgde uitvaart gewenst is of als er prijs op wordt gesteld dat een ambtsdrager van een levensbeschouwelijke organisatie aanwezig is bij de begrafenis of crematie, moet tijdig contact met deze persoon worden opgenomen. Stem daarbij af wie wat doet.

#### **10. Aangifte doen**

Aangifte van overlijden moet worden gedaan bij de Burgerlijke stand in de gemeente van overlijden. Meestal zorgt de uitvaartondernemer hiervoor.

De lijkbezorging moet binnen vijf dagen na overlijden plaatsvinden. De dag van overlijden zelf telt niet mee.

#### **11. Eigendommen van de cliënt**

Geef eigendommen op enig moment mee aan de betreffende nabestaande, maar laat hiervoor wel tekenen.

#### **F. Spoedeisende administratieve zaken**

Dit zijn normaal gesproken taken voor de familie.

1. Verklaring van erfrecht bij de notaris opvragen
2. Bank of Postgiro informeren
3. Werkgever / uitkeringsinstanties informeren
4. Ziekenfonds of particuliere ziektekostenverzekering inlichten.
5. Verzekeringen opzeggen
6. Lidmaatschappen opzeggen
7. Ingeval de overledene getrouwd was is aandacht nodig voor:
  - Bedrijfspensioen
  - Beroepspensioen
  - Bijstandsuitkering
  - Anw
  - Overlijdensuitkering
  - Verlaging belastingstarieven
8. Hulpmiddelen die in bruikleen zijn retourneren aan de verstrekende instantie('s)

#### **G. Overlijden en zorg voor de emotionele aspecten**

Het overlijden van een mens is een door emoties omgeven gebeurtenis. Deze emoties kennen vele vormen en gradaties en zijn persoonlijk.

De relatie die men met de stervende of overledene is medebepalend voor de beleving voor deze gebeurtenis. Daarnaast zijn ook de beleving en opvattingen van de stervende of overledene over leven en dood van grote invloed op ons denken en voelen; eens te meer wanneer dit in verband wordt gebracht met onze eigen opvattingen over leven en dood.

De beleving van sterven en dood wordt vaak ook beïnvloed door culturele achtergronden, de levensbeschouwing en de tijd waarin we leven.

Dit alles betekent dat er nooit één concept is voor de manier waarop we met een stervende, en na diens overlijden met de nabestaanden, moeten of kunnen omgaan.

Universele uitgangspunten rondom een overlijden zijn er wel zoals: respect, waardigheid en troost.

Bij een overlijden moeten (cliënt-)begeleiders de aandacht nogal verdelen, waarbij de volgende aspecten van belang zijn:

1. Aandacht hebben voor de stervende / overledene.
2. Aandacht hebben voor de naasten van de stervende / overledene.
3. Aandacht hebben voor eventueel aanwezige medecliënten.
4. Aandacht hebben voor de collega's
5. Aandacht hebben voor de (na-) zorgaspecten
6. Niet vergeten ook aandacht te hebben voor zich zelf.

#### Ad.1

Het is juist voor iemand die stervende is vaak van groot belang dat diens laatste wensen in vervulling worden gebracht.

Dit kunnen wensen zijn tijdens de stervensfase, maar het kunnen ook wensen zijn die betrekking hebben op de zaken die na de dood aan de orde (gaan) komen.

Dit betekent dat er vanzelfsprekend zo veel als mogelijk goed geanticipeerd moet worden op de zorgbehoefte, ondersteuningsbehoefte en andere wensen van de cliënt; ook als dit niet strookt met onze eigen opvattingen.

Dit vraagt van begeleiders een professionele houding en een grote mate van inventiviteit en creativiteit.

#### Ad.2

Het is erg belangrijk dat de naaste verwanten de gelegenheid krijgen om te waken. Ook zal het nodig kunnen zijn oog te hebben voor hun rust. Denk ook op tijd aan eten, koffie en dergelijke.

#### Ad.3

Vertel eventuele medecliënten wat er gaande is (geweest) en geef ruimte voor hun emoties.

#### Ad.4

Collega's kunnen het rondom een overlijden van een cliënt behoorlijk moeilijk hebben. Elkaar opvangen is dan erg belangrijk.

Als de cliënt is overleden is het erg belangrijk aan te geven dat ook de naaste begeleiders afscheid moeten kunnen nemen van de overledene.

#### Ad.5

Geef gelegenheid voor godsdienstige en/of culturele uitingsvormen rondom een overlijden. Dit kan zich uitstrekken tot het (laten) afleggen en opbaren conform de wensen.

#### Ad.6

Hoewel een professionele houding van de begeleider mag worden verondersteld, is het belangrijk ruimte te bieden voor je eigen emoties. Vraag hierbij zo nodig hulp aan anderen.

Het is goed om enige tijd na het overlijden deze gebeurtenis binnen het team te evalueren.

Rouwverwerking is ook voor begeleiders belangrijk. Gun anderen en jezelf hiervoor de tijd.

### **H. Sterven van een cliënt**

Een cliënt kan plotseling overlijden. Dit gaat vaak gepaard met veel emoties omdat men het niet "zag aankomen".

Maar het komt ook vaak voor dat een overlijden zich wel aankondigt.

Het kan dan belangrijk zijn belanghebbenden tijdig te waarschuwen.

Het tijdstip waarop men anderen waarschuwt hangt af van de afspraken die men heeft gemaakt.

Het herkennen van een naderend sterven is dan erg belangrijk.

De verschijnselen die kunnen duiden op een naderend sterven zijn:

- Problemen met slikken
- Doodsreutel
- Verandering van de ademhaling (soms sneller – langzamer – tijdelijke stilstand)
- Doodsmasker en blauwe vlekken
- Lijkvlekken achter op de benen en rug
- Terminale koorts
- Overmatige transpiratie
- Incontinentie en ejaculatie
- Onwillekeurige bewegingen
- Afwezigheid

### **Tot slot.**

Hoe vaak men ook met sterven te maken krijgt: het zal altijd weer anders zijn.  
En hoe goed men z'n best ook doet: elke keer zullen er weer (andere) fouten worden gemaakt.

De bovenstaande tekst is geen onfeilbaar recept voor dé juiste benadering bij een sterven.  
Omwille van de leesbaarheid is de tekst summier gehouden. Rondom overlijden bestaat voldoende relevante literatuur.

### **Literatuur**

Keerzijde	A.G.van Gilse
Afscheid nemen van onze doden	Johanna Fortuin e.a.
Leven tot we afscheid nemen	Elisabeth Kubler Ross
Levenslessen	Elisabeth Kubler Ross
Lessen voor levenden	Elisabeth Kubler Ross

**Voorbeeld Aftekenlijst van zaken die gedaan moeten worden bij een overlijden**

Contactpersoon van de overledene informeren	
Leidinggevende informeren	
Contact opnemen met alle medewerkers van de voorziening, bekend is wie op korte termijn en wie later geïnformeerd wil worden	
Contact opnemen met de overige hulpverleners van zowel de organisatie als uit de eerste lijn	
Informeren van medeciënten	
Informeren van de Directie	
Informeren van overige contacten zoals de activiteitendienst, werkgever etc. Mogelijk dat de familie deze taak op zich neemt	
Verzorgen en plaatsen van een overlijdensadvertentie namens de voorziening en een van de Directie	
Zorg dragen voor een bloemstuk namens de woonvorm en de Directie	
Het versturen van een condoleance per post naar de familie	
Coördineren van de mogelijkheid tot afscheid nemen van de overledene	
Coördineren van de aanwezigheid bij de begrafenis indien gewenst	
Individuele begeleiding van cliënten indien gewenst.	

