

Transparantie werkt!

Voorzitter Joris Huizinga blikt terug op een inspannend jaar met bevredigende resultaten

Beste relatie,

Het afgelopen jaar heeft voor de Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG) in het teken gestaan van het transparant maken van onze werkrelatie met ziekenhuizen en uitvaartverzorgers. In voorgaande jaren hebben we enkele voor nabestaanden pijnlijke incidenten gezien, veroorzaakt door discussies over ieders rol en taak en de kosten die daarbij in rekening werden gebracht. Het was tijd om de rolverdeling glashelder te maken als basis voor een soepele samenwerking in de zorg voor de overledene en dienstverlening aan diens nabestaanden.

Na uitgebreide afstemming met de koepels van ziekenhuizen (NVZ en NFU) en uitvaartverzorgers (BGNU) hebben wij begin maart een aanscherping in onze regels en procedures gepresenteerd. De bestaande gedragscode is geconcretiseerd in gedragsregels die duidelijk vastleggen hoe wij werken en wat nabestaanden en ketenpartners van mortuariumbeheerders mogen verwachten. Opdrachten van nabestaanden worden voortaan expliciet vastgelegd en overdracht tussen partijen wordt strak gedocumenteerd. De kosten worden zoveel mogelijk met één factuur bij de nabestaanden in rekening gebracht, zodat die verschoond blijven van onduidelijkheid of discussies daarover.

Negen maanden later mogen wij vaststellen dat we in onze opzet zijn geslaagd. Het proces is transparant en de samenwerking verloopt in het algemeen naadloos. We krijgen positieve feedback uit de ziekenhuizen, niet alleen van de NVZ en NFU, maar vooral ook van de artsen en verpleegkundigen op de werkvloer. De uitvaartverzorgers zijn in het algemeen positief en coöperatief, al lijken sommige spelers in deze fel concurrerende markt het afwentelen van kosten belangrijker te vinden dan medewerking aan een proces dat in de beleving van nabestaanden zorgzaam en probleemloos verloopt.

We krijgen geen feedback van nabestaanden. En zo hoort het ook: als mortuariumbeheerders hun onmisbare rol in de keten zorgvuldig vervullen, zijn wij voor nabestaanden meestal onzichtbaar.

Transparantie vraagt onderhoud. Het vraagt rolvastheid, respect voor gemaakte afspraken en consistente procedures. Wij blijven ons daar hard voor maken. Want transparantie legt de basis voor goede samenwerking die op zijn beurt optimale dienstverlening aan nabestaanden mogelijk maakt.

Ik wens u veel geluk en goede samenwerking in 2019!

Joris Huizinga



Goede voornemens voor 2019

1. Optimale zorg voor het lichaam van de overledene

De kerntaak van de mortuariumbeheerder is piëteitvolle zorg voor en het conserveren van het lichaam van de overledene, in het belang van nabestaanden. Daartoe verrichten wij een aantal noodzakelijke handelingen en koelen wij het lichaam, om het toonbaar te maken en te houden. En wij nemen ons voor dat in 2019 weer optimaal zorgzaam en professioneel te doen.

Koelen moet binnen 3 uur na overlijden, zo stelde een expertcommissie van pathologen en weefseldonatiedeskundigen in een wetenschappelijk advies uit 2000. Dit advies is sindsdien algemeen aanvaard en gevolgd. Het belang van optimaal conserveren is de afgelopen decennia alleen maar toegenomen omdat het lichaam steeds langer bewaard wordt vóór de uitvaart. Was dat in rond de eeuwwisseling gemiddeld drie tot vier dagen, inmiddels is dat zes tot zeven dagen.

Als er discussie ontstaat over de 'drie-uurs termijn' dan gaat het vooral over kosten. Er gaan stemmen op om de termijn waarin de noodzakelijke handelingen worden uitgevoerd voor rekening van het ziekenhuis te verlengen tot twaalf uur. Beslissing daarover is aan wetgever, zorgverzekeraars en ziekenhuizen. Mortuariumbeheerders hebben daarover geen uitgesproken standpunt: wij staan in alle gevallen borg voor het conserveren van het lichaam van de overleden en dus voor het koelen na drie uur.

2. Zorgvuldig in opdracht en overdracht

Foutloze postmortale zorg vraagt om goede afspraken tussen ziekenhuizen, mortuariumbeheerders en uitvaartverzorgers. Daarvoor zijn procedures vastgelegd. Ziekenhuis en mortuariumbeheerder hebben vastgelegd hoe de overledene wordt overgedragen en hoe die overdracht en het vervolg van het proces aan nabestaanden worden gecommuniceerd. Tussen mortuariumbeheerders en uitvaartverzorgers zijn vergelijkbare afspraken gemaakt. Omdat beiden werken in opdracht van nabestaanden, is van belang dat die opdracht ondubbelzinnig is vastgelegd en voor elkaar inzichtelijk is.

Vanouds zijn partijen in dit mensenwerk geneigd tot een informele werkwijze. Borging van de kwaliteit vereist anno 2019 echter goede vastlegging. Daarom vragen wij in alle gevallen een expliciete schriftelijke opdrachtbevestiging als nabestaanden ons vragen om wenselijke zorg te verlenen. En wij vragen uitvaartverzorgers bij overdracht van het lichaam altijd om schriftelijke bevestiging dat zij in opdracht van nabestaanden handelen. Dat zullen wij in 2019 blijven doen.

3. Samenwerking vanuit belang nabestaanden

Mortuariumbeheerders leveren piëteitvolle zorg aan het lichaam van de overledene en richten zich daarbij op het belang van nabestaanden. Ons werk is erop gericht om het door hen gewenste afscheid mogelijk te maken. Dat belang is in essentie niet anders dan voor uitvaartverzorgers. En om dat belang te dienen, moeten wij samenwerken.

Wij nemen ons voor om telkens als er onduidelijkheid dreigt te ontstaan in het proces, terug te gaan naar het uitgangspunt. Wat is het belang van nabestaanden? Wat moet er gebeuren om dat belang te borgen? En wat moeten wij doen om dat in goede samenwerking te realiseren?