

VODIČ KORAK-PO-KORAK

# Organizacija posljednjeg ispraćaja



*Stablo uspjeha*



Posmrtna pripomoć  
Gajeva 29, 10000 Zagreb  
01/4556 122  
[www.posmrtna-pripomoc.hr](http://www.posmrtna-pripomoc.hr)



Mnogo je pojedinosti koje treba uzeti u obzir prilikom organizacije posljednjeg ispraćaja, od prijave smrtnog slučaja, organizacije prijevoza pokojnika, te odabira pogrebne opreme i usluga.

Kako bi Vam olakšali postupak planiranja pogreba napravili smo vodič korak-po-korak (organizacija posljednjeg ispraćaja).



### **ULOGA POSMRTNE PRIPOMOĆI**

Posmrtna pripomoć i njezini djelatnici igraju ključnu ulogu u planiranju i provedbi posljednjeg ispraćaja. Osigurat će Vam sljedeće:



## **ZNANJE I ISKUSTVO**

Djelatnici Posmrtno pripomoći blisko su upoznati s postupkom planiranja pogreba i odlukama koje obitelj koja tuguje mora donijeti. Naši djelatnici posjeduju znanje i iskustvo kako bi pomogli obiteljima da razumiju opcije koje su im dostupne i pomognu u stvaranju personaliziranih pogreba. O svemu najbolje govori podatak da nijedan djelatnik nije organizirao manje od 500 pogreba, a imamo i djelatnicu koja je organizirala preko 20 000 pogreba.

## **KOORDINACIJA I PLANIRANJE**

Naši djelatnici dostupni su od 0 do 24 sata, svaki dan u godini. Pružamo usluge prijevoza pokojnika, pribavljanja potrebnih dokumenata, organizacije pogreba, neovisno o tome gdje se dogodio smrtni slučaj i gdje će se obaviti posljednji ispraćaj.

## **RAZUMIJEVANJE VAŠIH POTREBA**

Pomažemo Vam da stvorite jedinstvenu uslugu koja odgovara vašim potrebama i vrijednostima.

## **POMOĆ U EMOCIONALNO TEŠKIM TRENUCIMA**

Djelatnici Posmrtno pripomoći obučeni su za pomoć obiteljima kroz proces organizacije pogreba. Mogu vas voditi kroz cijeli proces, objasniti sve vaše mogućnosti i pomoći vam da donesete ključne odluke. U teškim trenucima, oni mogu biti glas suosjećanja i razuma.



## ŠTO UČINITI KAD SE DOGODI SMRTNI SLUČAJ



- Prijava smrtnog slučaja i organizacija prijevoza pokojnika
- Odaberite vrstu usluge
- Uključite glazbu i čitanje govora
- Razmislite o cvijeću i oglasu u novinama
- Napišite osmrtnicu
- Stablo uspomena (zasadi stablo u spomen na dragu osobu)
- Što ako nisam član Posmrtna pripomoći?
- Koristi uslugu „Planiraj unaprijed“
- Prava hrvatskih branitelja
- Nakon pogreba



## 1. PRIJAVA SMRTNOG SLUČAJA I ORGANIZACIJA PRIJEVOZA POKOJNIKA

### Smrtni slučaj u kući

Kada smrt nastupi u kući, prvo što obitelj preminule osobe treba učiniti je nazvati policiju na tel. 192, koja zaprima podatke o preminuloj osobi te o mjestu na kojem se tijelo nalazi. U roku 2 - 4 sata dolazi liječnik - mrtvozornik koji obavlja pregled preminule osobe i izdaje POTVRDU O SMRTI, PRIJAVU ČINJENICE SMRTI I DOZVOLU ZA UKOP.

Kada obavijestite policiju, kontaktirajte našu Službu za organizaciju pogreba na tel.

**01/ 4557 211**

zbog prijave smrtnog slučaja i početka organizacije pogreba preminule osobe.

Ako liječnik - mrtvozornik odluči da je potrebna obdukcija pokojnika, obavijestit će o tome Dežurnu službu Grada Zagreba kako bi ona preuzela pokojnika i prevezla njegovo tijelo na Zavod za sudsku medicinu.

U međuvremenu obitelj treba doći u ured Službe za organizaciju pogreba u Gajevoj ulici 28 u Zagrebu (ugao Gajeve i Kovačićeve ulice, prepoznatljiv ulaz po izlozima s osmrtnicama) ili u ured u Bjelovarskoj ulici 15 u Sesvetama, na dogovor o organizaciji pogreba.

Budući da Udruga Posmrtna pripomoć pruža usluge u cijeloj zemlji, za ostale gradove i mjesta referent će objasniti kako i gdje izabrati opremu.

### Poslije uredovnog vremena, na raspolaganju je dežurni referent za organizaciju pogreba

**(0-24h) na broju mobitela 091/ 4557 219**

koji će zaprimiti podatke o preminuloj osobi te angažirati dežurnu ekipu kako bi se mogao izvršiti prijevoz pokojnika u dogovoru s obitelji preminule osobe.

### Smrtni slučaj u domu za starije i nemoćne ili udomiteljstvu

Kada smrt nastupi u domu za starije i nemoćne osobe ili udomiteljstvu, služba odnosno ovlaštena osoba iz navedenih ustanova obavještava o tome liječnika - mrtvozornika i obitelj preminule osobe.

Obitelj preminule osobe potom kontaktira našu Službu za organizaciju pogreba i u dogovoru sa referentom započinje organizaciju pogreba.

### Smrtni slučaj u bolnici

Nakon što obitelj preminule osobe zaprimi obavijest o smrti iz bolnice, prvo se treba obratiti našoj Službi za organizaciju pogreba u Gajevoj ulici 28 u Zagrebu ili u ured u Bjelovarskoj ulici 15 u Sesvetama, gdje će dobiti potpune informacije i započeti s organizacijom pogreba.



## 2. ODABERITE VRSTU USLUGE

Nakon prijave smrtnog slučaja, osoba koja organizira pogreb preminule osobe, dolazi u naše urede Službe za organizaciju pogreba (Gajeva 28-Zagreb ili Bjelovarska 15-Sesvete).

U našim uredima primit će Vas jedan od naših referenata za organizaciju pogreba, te će u suradnji s Vama organizirati kompletan pogreb. Kod organizacije pogreba važno je znati osobne podatke o preminuloj osobi, zatim visinu i težinu preminule osobe, kako bi se olakšao izbor pogrebne opreme. Nadalje, važno je znati podatke i oznake grobnog mjesta, kako bi naši referenti mogli organizirati sve što je potrebno da bi se tijelo preminule osobe ili urna s kremiranim posmrtnim ostacima ukopali u grob ili kazetu za urne.

Važan korak pri planiranju posljednjeg ispraćaja je razmišljanje o tome kakvu uslugu biste željeli za svoju voljenu osobu. Planiranje pogreba može se temeljiti na obiteljskim tradicijama ili vjerskim preferencijama i može uključivati sve što smatrate prikladnim. Bilo da odaberete klasični ukop ili kremaciju, naši djelatnici pomoći će Vam u organizaciji usluge koja će najbolje obilježiti život Vaše voljene osobe.



## SVAKI SPROVOD IMA SVOJE RITUALE

Svaka kultura i religija ima svoje tradicije i običaje koji pružaju smjernice, pružaju udobnost i pomažu u prilagođavanju velikim promjenama. Oni su posebno vidljivi u važnim trenucima u životu, a jedan od njih je i posljednji ispraćaj.

Naši djelatnici upoznati su posebnostima pogrebnih običaja svake od kultura i religija i u skladu s time bira se pogrebna oprema, prilagođava se osmrtnica itd.

### Klasični ukop

Klasični ceremonijal ukopa podrazumijeva izbor pogrebne opreme (lijesa s tekstilnom garniturom, grobnog i ukrasnog znaka te limenog lijesa ako je riječ o ukopu u grobnicu).

### Kremacija

Lijesovi za izrađeni su od svijetlog drva, istog su oblika, istih proporcija, bez premaza ili metalnih dijelova u njima. S obzirom da su lijesovi rudimentarni bira se ukrasni pokrivač koji ide preko njega.

Nakon kremacije pepeo pokojnika stavlja se u osnovnu urnu, koja se potom stavlja u ukrasnu urnu izabranu od strane obitelji.

### Prosipanje pepela

Za sada su jedino dva mjesta u Hrvatskoj službeno obilježena za prosipanje pepela: Sunčana poljana na Krematoriju u Zagrebu i Ružičnjak na Centralnom groblju u Osijeku. Može se zatražiti i suglasnost od Ministarstva zaštite okoliša i prirode da se pepeo prospe na nekoj drugoj lokaciji po želji pokojnika ili obitelji.



### 3. GLAZBA I ČITANJE GOVORA

Glazba oslobađa uspomene i emocije, te nudi personalizaciju svakog pogreba.

Tijekom sprovoda izvode se tri do četiri pjesme: jedna na početku ceremonije, jedna ili dvije tijekom ispraćaja i jedna na završetku.

Glazba je stoljećima bila dio pogrebnih rituala. Danas postoji beskonačna sloboda u izboru glazbe za sprovod, a u našoj ponudi možete izabrati:

- klapsko pjevanje
- solista na gitari
- violinu
- limenu glazbu
- trubu

Kada planiraju posljednji ispraćaj, mnogi odlučuju personalizirati uslugu i čitanjem govora.

Na vjerskim pogrebima ispraćaj vodi predstavnik vjerske zajednice, a uz njega osoba bliska pokojniku može pročitati govor, dok je na građanskim pogrebima preporučljivo čitanje govora.

Držati oproštajni pogrebni govor težak je zadatak, ali je prije svega dar i privilegija. Nezaboravan pogrebni govor pripremljen s ljubavlju brižno slavi cijelu osobu: njenu snagu, radosti, izazove i postignuća kroz anegdote i životni vremeplov.

Ako vam je teško napisati govor ili stajati pred prijateljima i obitelji možete izabrati našu uslugu pisanja i čitanja govora.

### 4. CVIJEĆE

Tradicijski pokojnikova rodbina i prijatelji donose vijence ili cvijeće uz odar, kako bi izrazili ljubav i poštovanje prema pokojniku. Cvijeće se donosi i kako bi izrazili sućut ožalošćenima, a na pogrebnoj vrpici možete otisnuti personaliziranu poruku.

Također, možete razmisliti o dostavi cvijeća u domove obitelji prije pogreba ili neposredno nakon pogreba. Na taj način možete pokazati svoju podršku u teškim trenucima prije ili nakon rastanka. Pritom je bitno odabrati prikladan aranžman. Na primjer, nije prikladno slati pogrebni vijenac, već buket.

### 5. OGLAS U DNEVNOM TISKU

Kada je definiran termin sprovoda, uobičajeno je vijest o smrti objaviti u dnevnim novinama. Na taj će način još širi krug ljudi doznati nemilu činjenicu koja znači i poziv da se odazovu te nazoče sprovodu ili ispraćaju, osim ako u tekstu ne napišete drugačije. Preporučuje se objaviti i fotografiju preminulog kako biste izbjegli nedoumice čitatelja. Osim oglasa, u novinama možete objaviti i posljednji pozdrav koji može biti posve osobno intoniran, uz vlastitu poruku, citat, ulomak iz teksta ili poeziju. Posljednji pozdrav mogu uputiti svi koji se osjećaju ožalošćenima te žele javno izraziti svoju ljubav i poštovanje spram preminule osobe. Na dan godišnjice smrti možete objaviti sjećanje na preminulu osobu.

## 6. NAPIŠITE OSMRTNICU

Tužnu vijest o odlasku drage osobe imamo potrebu podijeliti s drugima. Osim tradicionalne usmene predaje i isticanja osmrtnice u javnom prostoru te oglasa u novinama, danas je sve više onih koji se odlučuju na digitalnu osmrtnicu, kojom se putem SMS-a i maila u kratkom vremenu veliki broj ljudi može obavijestiti o smrtnom slučaju.

Osmrtnica pruža informaciju o smrtnom slučaju sa podacima o identitetu pokojnika i, po izboru, fotografijom zbog točnog prepoznavanja, datumu i prirodi smrti, mjestu i vremenu sprovoda te podacima o misli zadušnici i potpisom ožalošćenih članova obitelji.

Ako želite da se ceremonija obavi u uskom krugu obitelji, tada to navedite u tekstu (primjerice; „Prema želji pokojnika ili obitelji, pogreb će se obaviti u krugu obitelji ili najbližih“).

**Osim osmrtnica s crnim okvirima i simboličnim oznakama vjerske ili svjetovne tematike (maslinova grančica, križ i slično) u ponudi imamo osmrtnice različitog dizajna.**



## 7. STABLO USPOMENA

Posmrtna pripomoć je 2019. godine, u suradnji s Hrvatskim šumama, pokrenula dugoročan projekt pošumljavanja različitih krajeva Lijepe naše za buduće generacije. Do sada je posađeno 17.000 stabala na Medvednici, Vukomeričkim goricama, Učki, Valpovačkoj podravskoj šumi, a cilj je svake godine posaditi još minimalno 5 000 stabala.

Riječ je o jedinstvenom projektu sadnje memorijalnih stabala u spomen na naše najdraže koji nisu više s nama.

Kroz projekt smo pružili ljudima mogućnost da ne režu cvijeće ili pale svijeće, već da podrže sadnju i rast novog stabla u ime njima drage osobe.

Osim sadnje memorijalnog stabla obitelji se uručuje memorijalna kartica na recikliranom papiru s podacima u čiju čast je zasađeno stablo i na kojoj lokaciji.



## 8. ŠTO AKO NISAM ČLAN POSMRTNE PRIPOMOĆI?

Gaj grupa d.o.o. je trgovačko društvo u vlasništvu Udruge "Posmrtna pripomoć" i organizira više od 5.000 pogreba godišnje za sve građane koji nisu članovi Posmrtne pripomoći, po vrlo prihvatljivim cijenama. Društvo ima dva izložbena salona s bogatom ponudom i širokim asortimanom pogrebne opreme i usluga na jednom mjestu gdje naručitelji pogreba mogu vidjeti izabranu opremu.



Gajeva 29, 10000 Zagreb  
01 4557 211  
www.gajgrupa.hr

## 9. PLANIRAJ UNAPRIJED

Planiranje vlastitog pogreba nije nešto o čemu biste možda željeli razmišljati i za većinu ljudi predstavlja neugodan čin. Ipak, planiranje pogreba je promišljena, odgovorna odluka koja pokazuje da se brinemo za našu obitelj i voljene. I, što je možda još važnije, oduzima teret prihvaćanja organizacijskih i financijskih odluka, s kojima će se naši bližnji teško nositi u trenutku gubitka voljene osobe. Organizacija pogreba predstavlja osobni izbor, a usluga Planiraj unaprijed Vam daje vrijeme potrebno za donošenje ispravnih odluka koje odražavaju Vaš način života.

Pružatelj usluge Planiraj unaprijed je Gaj grupa d.o.o., trgovačko društvo u vlasništvu Posmrtne pripomoći. Jedna od glavnih preporuka za organizaciju pogreba putem Gaj grupe je profesionalnost i iskustvo naših djelatnika koji se bave organizacijom pogreba, kao i devedesetogodišnja tradicija Posmrtne pripomoći i više od 170.000 organiziranih pogreba.

## 10. PRAVA HRVATSKIH BRANITELJA

Hrvatski branitelji iz Domovinskog rata imaju pravo na ukop ili ispraćaj uz vojnu počast.

Troškove ukopa ili ispraćaja uz vojnu počast sufinancira MINISTARSTVO HRVATSKIH BRANITELJA.

### MINISTARSTVO SUFINANCIRA TROŠKOVE:

1. Pogrebne opreme (do 1.800,00 kn)
2. Troškovi ukopa ili ispraćaja (do 1.500,00 kn)
3. Grobno mjesto (ako ga obitelj nema; do 2.000,00 kn)
4. Prijevoz posmrtnih ostataka u Republici Hrvatskoj od mjesta smrti do mjesta ukopa (do 5 kn/km)
5. Prijevoz posmrtnih ostataka izvan Republike Hrvatske do max. 4.000,00 kn (ako se pokojnika prevozi izvan Republike Hrvatske)
6. Glazba – solo truba kod odavanja vojne počasti maksimalnog iznosa do 400,00 kn uključujući i PDV (izvođenje propisane skladbe nakon spuštanja pokojnika u grobno mjesto, odnosno ispraćaja u krematoriju, predviđeno propisom iz članka 2. ovog Pravilnika) – samo u sklopu odavanja vojne počasti
7. Vijenac od svježeg cvijeća s grbom Republike Hrvatske (u vrijednosti do 600,00 kuna uključujući i PDV) – samo u sklopu odavanja vojne počasti
8. Zastava Republike Hrvatske – samo u sklopu odavanja vojne počasti





## 11. NAKON POGREBA

### Prijavite smrt u općini

Smrtni slučaj prijavljuje se u Matičnom uredu kojem pripada mjesto na kojem je smrt nastupila. Činjenicu o smrti možete prijaviti desetak dana nakon smrtnog slučaja, a najkasnije u roku od 30 dana od smrti. Ako je smrt nastupila u ustanovi (bolnica, dom), smrtni slučaj prijavljuje ustanova, a prijavu potpisuje ovlaštena osoba. Ako je smrt nastupila u kući, liječnik mrtvozornik ispunjava Prijavu činjenice smrti i Potvrdu o smrti, odnosno potrebnu dokumentaciju s kojom je rodbina obvezna prijaviti smrt pripadajućem matičnom uredu.

Nakon prijave Matični ured izdaje Smrtni list (dokument koji služi kao dokaz da je osoba preminula) i Smrtovnicu (uz podatke o smrti sadrži i podatke o nasljednicima i imovini preminule osobe, koje upisuje matičar, a potrebna je za ostavinski postupak).

### Prijavite smrt bankama i osiguravajućim društvima

Smrt vaše voljene osobe ima emocionalni, ali i finansijski utjecaj i mora se prijaviti banci i osiguravajućim društvima, što je prije moguće nakon smrti. Prije ostavinske rasprave pri dolasku u poslovnice potrebno je dostaviti jedan od sljedećih dokumenata: smrtni list, izvod iz matice umrlih ili pravomoćno Rješenje suda kojim se nestala osoba proglašava umrlom.

Nakon ostavinske rasprave nasljednici mogu doći pojedinačno ili zajedno u poslovnicu Banke s pravomoćnim Rješenjem o nasljeđivanju gdje pojedinačno potpisuju zahtjev za postupanjem Banke. Predočenjem pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju, pokreće se interna procedura zatvaranja svih računa pokojnika.

### Obavijestite druga tijela

Smrt morate prijaviti i drugim tijelima osim gore navedenih banaka i osiguravatelja, kako biste bili pošteđeni nepotrebnih troškova za npr. osiguranje (auto, bicikl, skuter, putovanja) i pretplate (mobilne, novinske, internet, itd.). Većina ovih tijela tražit će Vas smrtni list ili izvod iz matice umrlih.

### Ostavinski postupak

Ostavinski postupak je redoviti sudski postupak koji se provodi nakon smrti ostavitelja. Pokreće se nakon što sud primi smrtovnicu ostavitelja, izvadak iz matice umrlih, odnosno s njima izjednačenu ispravu. U ostavinskom postupku utvrđuju se nasljednici, sastav ostavine i prava koja pripadaju pojedinim nasljednicima i drugim osobama. Za ostavinsku raspravu sud će odrediti ročište. Na ostavinsku raspravu sud će pozvati zainteresirane osobe, kao i osobe koje bi po zakonu mogle polagati pravo na nasljedstvo u slučaju postojanja oporuke te izvršitelja oporuke ako je postavljen. Zainteresirane osobe se također pozivaju da dostave sudu pisanu oporuku, odnosno ispravu o usmenoj oporuci ako se nalazi kod njih, ili da naznače svjedoke usmene oporuke.

### Mirovina

Rodbina, odnosno, nasljednik pokojnika ima pravo na mirovinu u iznosu ostvarenom do datuma u mjesecu u kojem je pokojnik umro. Za isplatu se rodbina ili nasljednik, nakon ostavinske rasprave, s pravomoćnim Rješenjem o nasljeđivanju moraju javiti Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje.

## NAČINI PLAĆANJA



Prilikom ugovaranja pogreba, pogrebna oprema i usluge, te ostali pogrebni troškovi koje ne obuhvaća pogrebni standard mogu se platiti na više načina:

- gotovinsko plaćanje
- internetsko plaćanje
- kreditne kartice:
  - \* PREMIUM VISA KARTICA (2-12 rata, beskamatno)
  - \* DINERS CLUB KARTICA (2-12 rata, beskamatno)
  - \* PBZ VISA KARTICA (3-12 rata, beskamatno)
  - \* MASTERCARD I VISA KARTICE SVIH BANAKA



## **POSLOVNICE**

POSLOVNICA ZAGREB - GAJEVA 28

Tel: 01/ 4557 211

Mob: 091/ 4557 219

Fax: 01/ 4922 403

e-mail: [pogrebi@posmrtna-pripomoc.hr](mailto:pogrebi@posmrtna-pripomoc.hr)

Radno vrijeme: pon-pet 07:00-16:30

subota: 08:00-14:00

nedjelja: 08:00-12:00

POSLOVNICA SESVETE - BJELOVARSKA 15

Tel: 01/ 2020 830

Mob: 091/ 4557 219

Fax: 01/ 2020 830

e-mail: [sesvete@posmrtna-pripomoc.hr](mailto:sesvete@posmrtna-pripomoc.hr)

Radno vrijeme: pon-pet 08:00-16:00