



Formulaire

« Programme de remédiation de l'organisme gestionnaire »

La loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées prévoit que si l'appréciation d'une ou plusieurs catégories est « insuffisante » suite à l'évaluation de la qualité, l'organisme gestionnaire doit soumettre au Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, au plus tard trois mois après la publication sur le registre des services pour personnes âgées du rapport d'évaluation, un programme de remédiation.

Ce programme contient des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après approbation du programme par le ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, il est également publié sur le registre des services pour personnes âgées.

Organisme gestionnaire :	SUR.LU s.à.r.l.	N° agrément :	PA/23/11/021
Service évalué :	Service d'aides et de soins à domicile	Date d'évaluation :	10/11/2025
Adresse :	16, avenue Grand-Duc Jean L-1842 HOWALD		

Catégorie(s) ayant reçu l'appréciation « insuffisante » :

- ☒ a) Admission de l'utilisateur ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'utilisateur
- ☒ b) Fourniture des prestations et services
- ☒ c) Mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel
- ☐ d) Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement

Cadre réservé au ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

Page 2: [Décision du Ministre en date du 15.07.2026](#)

Page 3 : [Formulaire complété « programme de remédiation »](#)



Le Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

Vu l'article 28 de la loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées ;

Vu le résultat de l'évaluation en date du 10.11.2025 ;

Vu le programme de remédiation soumis par l'organisme gestionnaire SUR.LU S.à R.L. ayant son siège social 16 avenue Grand-Duc Jean, L-1842 HOWALD, pour l'exercice de l'activité du service d'aides et de soins à domicile, appelé SUR.LU, à l'adresse 16 avenue Grand-Duc Jean, L-1842 HOWALD, agrément PA/23/11/021 et réceptionné le 22.04.2026 ;

Vu l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées transmis en date du 09.07.2026 ;

Considérant qu'il ressort de l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées que les mesures et le calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire répondent aux éléments insuffisants relevés lors de l'évaluation en date du 10.11.2025 ;

Considérant que les mesures et le calendrier proposés par l'organisme gestionnaire constituent des dispositions permettant d'écarter tout risque majeur portant sur la prise en charge de la population cible ;

Arrête :

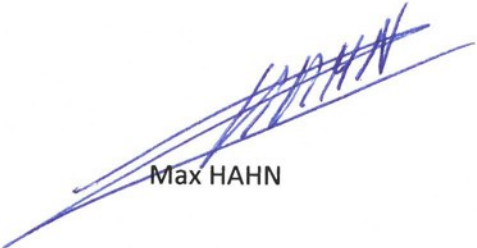
Art. 1^{er}. Le programme de remédiation soumis en date du 22.04.2026 est approuvé.

Art. 2. Une nouvelle visite d'évaluation aura lieu à partir du 01.04.2027 et avant le 09.11.2028.

Art. 3. Le programme de remédiation est publié sans délai sur le registre des services pour personnes âgées.

Luxembourg, le 15.07.2026

Le Ministre de la Famille, des Solidarités,
du Vivre ensemble et de l'Accueil



Max HAHN



Date de remplissage :

19/04/26

N° critère	Catégorie	N° action	Action	Date d'échéance	Responsable de sa mise en œuvre	Livrable(s)	Etat d'avancement	Auto-évaluation du risque résiduel et/ou autres remarques
RAS-A2	a) Admission et accueil du résident et plan de vie individuel	--N1	Intégrer une section dédiée et obligatoire dans NUNO pour la traçabilité de la première visite d'évaluation de l'usager, incluant la date, le nom de l'évaluateur et le résumé des besoins initiaux.	2026-04-24	MB + SR	modification logiciel NUNO, procédure mäj, formation	90 %	Reste à tester et documenter dans procédure
RAS-A3	a) Admission et accueil du résident et plan de vie individuel	--N2	Compléter l'évaluation MMS (Mini Mental State) pour tous les usagers actuels. Mettre en place la traçabilité du refus de l'usager, incluant une mention explicite et une signature, dans le dossier NUNO. Si MMS non rempli, prévoir un champ pour déterminer état cognitif (état général)	05/05/2026	MB+SR+AC+HI	Mäj NUNO + modification NUNO + revue procédure "A02 - Procédure écrite d'accueil du nouvel usager"	90 %	Implémentation complexe.
RAS-A3	a) Admission et accueil du résident et plan de vie individuel	--N3--	Intégrer un blocage technique dans NUNO rendant l'encodage de l'état cognitif de l'usager obligatoire avant de pouvoir valider et clôturer l'événement de la première visite d'évaluation.	30/04/2026	MB+SR	Modif dans NUNO	5 %	Implémentation informatique complexe
RAS-A7	a) Admission et accueil du résident et plan de vie individuel	--N4--	Auditer et lister les annexes contractuelles manquantes (Projet d'établissement, devis). Tester et valider la fonctionnalité de génération automatique des contrats dans NUNO et assurer, par une courte formation, sa bonne compréhension par le personnel responsable de la signature.	2026-04-30	MB	Fonctionnalité de génération auto dans NUNO contrats signés + annexes	20 %	



RAS-A7	a) Admission et accueil du résident et plan de vie individuel	-- N°5--	Procéder à la régularisation des dossiers contractuels : contacter les usagers ou leurs aidants pour obtenir la signature électronique ou papier des contrats et de leurs annexes (Projet d'établissement et devis) identifiés comme manquants.	31/05/2026	MB+SR+HG	Contrats signés + annexes(s)	20 %	
RAS-B2	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	-- N°6--	Assurer le respect strict de l'obligation de la mise à jour trimestrielle des Plans de Soins Détaillés (PSD) de tous les usagers, en insistant sur la correction et la traçabilité des révisions dans NUNO (incluant les usagers bénéficiant exclusivement de prestations de ménage).	2026-02-06	SR+AC+NK	90% des plans de soins ont été mis à jour au 06/02/2026	90 %	Manque plans pr usagers exclusif ménage
RAS-B2	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	-- N°7--	Mettre en place un système d'alerte automatique et persistante dans NUNO (email/chat notification) tous les trois mois pour forcer la révision du PSD. Le système devra également déclencher un rappel immédiat en cas d'Hospitalisation ou de réception d'un nouveau plan CEO CNS. Un champ de validation "Plan de soins revisité" devra être complété même en l'absence de modification.	2026-08-31	MB+SR	Rappel auto tous les 3 mois pr mettre à jour le plan de soins détaillé dans NUNO (via email et notif chat) tant que ce n'est pas fait continue la notification. Rappel auto aussi si HOSPITALISATION Rappel auto si nouveau plan SEO CNS. Même si plan n'a pas été changé on doit marquer que le plan a été revisité (doit apparaître dans NUNO) Vérifier ou rajouter	50 %	Trop d'alertes ?



						dans audits mensuels.		
--- RAS- B3---	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	-- N°8--	Intégrer un critère de vérification automatique dans les audits mensuels NUNO afin de signaler l'absence de directives anticipées ou de mandat de protection future dans le dossier de l'utilisateur.	2026-06-30	MB	Vérification dans le code et explication rapport audit mensuel	90 %	Beaucoup de critères audités doivent être désactivés. Le rapport est trop verbeux et inexploitable et inexploitable (avec SR+ND+AC)
--- RAS- B3---	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	-- N°9--	Standardiser le processus d'admission pour inclure systématiquement une discussion explicite sur les directives anticipées avec l'utilisateur ou son représentant légal, et la remise des documents d'information y afférents.	16/04/2026	SR+MB	Rédiger un script si discussion directe pour bien expliquer et orienter l'utilisateur	90 %	Vérifier si pas possible de rajouter mention dans contrat
--- RAS- B5---	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	-- N°10- -	Développer et implémenter un "Smart Report" dans NUNO (via agent AI) capable de synthétiser et formaliser la traçabilité des échanges et discussions avec les familles/aidants et co-intervenants.	2026-09-30	MB	Smart report sur NUNO via agent qui résume événements importants et rapports pertinents	20 %	
RAS- B5	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	11	En attendant la solution CRM/Smart Report (Action N°10), rendre obligatoire la saisie manuelle des informations issues des appels téléphoniques avec les co-intervenants et les usagers dans le formulaire SBAR de NUNO, afin de formaliser immédiatement la traçabilité de ces échanges.	31/05/2026	MB+SR	Noter appels des cointervenants + usagers dans les SBAR EN ATTendant d'avoir une meilleure solution type CRM. Les emails sont déjà tracés	50 %	
--- RAS- B5---	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	-- N°12- -	Intégrer un formulaire SBAR standardisé et obligatoire directement dans l'interface NUNO et former le personnel à son utilisation systématique pour	31/05/2026	MB+SR	RAJOUTER FORMULAIRE SBAR DANS NUNO ET EXPLIQUER	5 %	Penser à modifier versions mobiles de NUNO



			la transmission des informations critiques.			FONCTIONNEMENT		
--- RAS-B9	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	-- N°13- -	Mettre en place un contrôle d'accès dans NUNO limitant la possibilité d'annulation des passages au seul rôle 'planning manager' et développer un audit automatique pour vérifier la complétude des informations requises lors de chaque annulation de passage.	30/04/2026	MB	Annulation doit être réservée au rôle "planning manger" dans NUNO. + Rajout audit automatique qui vérifie infos sur annulation passage	5 %	
RAS-B9	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	14	Sensibiliser et former le personnel à l'application rigoureuse de la procédure d'annulation, en insistant sur la nécessité de formaliser et de tracer de manière complète les motifs de l'annulation, ainsi que la date et la modalité par laquelle l'information a été communiquée à l'utilisateur.	30/04/2026	SR+AC+MB	Bien sensibiliser sur la formalisation les raisons de l'annulation et quand et comment le message a été reçu	50 %	
RAS-B13	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	15	Mettre en œuvre une "Checklist Transfert/Retour Hospitalisation" obligatoire dans NUNO, comprenant les étapes Avant/Pendant/Après. Améliorer la traçabilité des transferts (champs URGENT/Programmé, documents d'accompagnement, validation Médecin/Famille informée) et intégrer un audit automatique de la complétude.	2026-09-30	SR+AC+MB	Améliorer l'outil en rajoutant des champs dans HOSPI (URGENT, programmé) avec informations clés (raison, destination, état de l'utilisateur). Documents produits pour l'accompagner. Rubrique médecin informé, famille informée (auto?) Audit auto.	20 %	Mails envoyés existent déjà et traçables dans NUNO. Manque de retours parfois des médecins ou communique directement avec usager (myDSP)
RAS-B15	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	16	Améliorer la gestion des accidents/incidents en : 1) Intégrant un formulaire de 'Déclaration d'accident/incident' dans NUNO pour la traçabilité complète de la description et du	2026-10-31	SR+AC+MB+ND	Préparer exercices de simulations pour personnel. Rajouter déclaration accident dans NUNO. Audit suivi auto.	5 %	



			suivi. 2) Mettant en œuvre et documentant la réalisation d'exercices de simulation auprès du personnel. 3) Ajoutant un audit automatique pour le suivi de la clôture des dossiers.					
RAS-B17	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	17	Mettre en œuvre et documenter l'application de la procédure écrite 'Usager porté disparu' par la : 1) Préparation et l'exécution d'exercices de simulation auprès du personnel. 2) L'intégration d'un formulaire de traçabilité spécifique dans NUNO et un audit automatique du suivi post-événement.	2026-10-31	SR+AC+MB+ND	Préparer exercices de simulations pour personnel. Rajouter déclaration usager porté disparu dans NUNO. Audit suivi auto.	5 %	
RAS-C7	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	18	Formaliser l'enregistrement des volontés, préférences et consignes de l'usager (intimité, dignité, refus de soins) dans une section dédiée et obligatoire du dossier individuel NUNO afin d'assurer leur traçabilité. Mettre en place un audit automatique de la régularité des mises à jour de ces sections.	2026-06-30	SR+AC+MB+ND	vérif sections : Volonté et Dignité + Vie Privée et Intimité dans NUNO sont māj régulièrement. Audit auto	20 %	Rapport bientraitance existe déjà. Renforce utilisation. Vérification RGPD et explication + communication systématique
RAS-C8	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	19	Renforcer les connaissances du personnel sur les thèmes de la prévention et de la lutte contre les infections par l'administration de QUIZZ réguliers et la documentation des contrôles d'application des procédures d'hygiène.	2026-06-30	SR+AC+ND	Vérifier que le personnel connaît et l'applique correctement. QUIZZ réguliers. Documentation des Contrôles	20 %	
RAS-C9	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	20	Poursuivre le renforcement des connaissances du personnel concernant les règles d'hygiène et sanitaire par des sessions de QUIZZ supplémentaires et des vérifications in situ de la bonne	2026-06-30	SR+AC+ND	Vérifier que le personnel connaît et l'applique correctement. QUIZZ réguliers	20 %	



			application des pratiques (audit terrain).					
RAS-C12	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	21	Rendre traçable la communication téléphonique avec le médecin traitant suite à un transfert d'urgence en milieu hospitalier, en intégrant un champ de saisie obligatoire dans NUNO pour documenter l'heure, le contenu de l'échange et l'interlocuteur.	2026-07-31	SR+AC+ND+MB	Rajouter communication téléphonique	90 %	Emails et fax déjà tracés
RAS-C14	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	22	Mettre en place une procédure de traçabilité formelle garantissant que le médecin traitant est systématiquement informé de toute modification du plan de prise en charge au retour d'hospitalisation. Cette traçabilité doit inclure la documentation de la communication téléphonique si le mail/fax n'est pas disponible.	2026-07-31	SR+AC+ND+MB	Rajouter communication téléphonique si mail ou adresse/fax non dispo	90 %	Emails et fax déjà tracés
RAS-C15	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	23	Formaliser et intégrer un module 'Bilan Gériatrique Standardisé' dans NUNO pour assurer la révision annuelle effective. Mettre en place des audits automatiques pour vérifier la mise à jour au moins une fois par an.	2026-10-31	SR+AC+ND+MB	Audits auto qui check que bilan gériatrique est māj au moins 1 fois par an. Formaliser bilan gériatrique dans NUNO	5 %	Formations psycho gériatrique en cours pour 80 % du personnel d'encadrement d'ici fin 2026.
RAS-C16	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	24	Déployer la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie. S'assurer de sa bonne compréhension et de son application pratique par le personnel via l'utilisation de Questionnaires/Quizz documentés.	2026-07-31	SR+AC+ND+MB	Vérification que la procédure est connue et comprise. Questionnaire/Quizz	5 %	Formations sensibilisation en soins en cours.
RAS-C18	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure	25	Finaliser la mise en place du comité d'éthique (en partenariat avec d'autres RAS). Élaborer et formaliser la procédure de saisine, puis communiquer cette	2026-11-30	SR+AC+MB	Membre du comité d'éthique en partenariat avec d'autres RAS.	50 %	



	d'hébergement et dossier individuel		procédure de manière exhaustive aux usagers, à leurs représentants, aux personnes de contact et à l'ensemble du personnel.			Reste à formaliser la procédure de saisine et informer le personnel et informer les usagers.		
RAS-C20	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	26	Standardiser le processus de gestion des réclamations : 1) Informer les usagers des procédures formelles. 2) Créer un module dans NUNO pour la formalisation, le suivi (y compris les demandes informelles) et la clôture des réclamations. 3) Mettre en place un audit automatique pour le suivi des délais de clôture.	2026-12-31	SR+AC+MB+ND+HG	Informers les usagers des procédures formelles pour poser des réclamations et formaliser les demandes informelles dans NUNO. Audit auto de suivi de clôtures des réclamations	20 %	
RAS-D16	d) Enquête de satisfaction auprès des résidents	27	Améliorer la conformité aux horaires convenus avec l'utilisateur en optimisant l'outil de suivi des retards de NUNO et en réalisant des audits basés sur les statistiques de ponctualité.	2026-12-31	SR+AC+MB+ND+HG	Améliorer outil de suivi des retards et audits sur statistiques.	20 %	Convenu avec usagers qu'un battement de 30 mn est acceptable vu le contexte de trafic chargé à certaines heures de la journée.
RAS-D06	d) Enquête de satisfaction auprès des résidents	28	Établissement de la procédure de saisine du comité d'éthique (Cf. RAS-C18). Intégrer l'information sur cette procédure dans le processus de communication lié à l'enquête de satisfaction.	2026-08-31	SR+AC+MB+ND+HG	Enquête de satisfaction	20 %	
RAS-A2 / A3	a) Admission et accueil du résident et plan de vie individuel	29	Mise à jour Procédure C01-OP : Intégrer l'obligation de valider la section "Première visite" et le score MMS dans Nuno avant toute admission définitive.	2026-06-15	MB+SR	Procédure C01-OP révisée	5 %	
RAS-B5	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	30	Mise à jour Procédure C09 : Rendre obligatoire l'utilisation du formulaire SBAR pour toute traçabilité d'appels ou de co-interventions, en interdisant les notes libres.	2026-06-15	MB+SR	Procédure C09 révisée	5 %	



RAS-B9	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	31	Mise à jour Procédure C44 : Restreindre contractuellement le droit d'annulation des passages au seul profil "Planning Manager" pour garantir la sécurité des usagers	2026-05-30	MB	Procédure C44 révisée	5 %	
RAS-B13	b) Prestations et services dans le domaine de la participation, de l'animation et de la vie sociale	32	Mise à jour Procédure C11 : Formaliser la "Checklist Hospitalisation" (Avant/Pendant/Après) comme étape obligatoire du processus de continuité des soins.	2026-07-31	SR+AC	Procédure C11 révisée	5 %	
RAS-C18	c) Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel	33	Mise à jour Procédure C30 : Finaliser et diffuser les modalités de saisine du comité d'éthique à l'ensemble du personnel et des usagers.	2026-07-31	SR+MB	Procédure C30 validée	5 %	



ANNEXE – informations pour le remplissage du formulaire

Bien que le gestionnaire soit libre d'utiliser l'outil de suivi qu'il souhaite pour sa structure / son service, il doit néanmoins soumettre son plan d'approbation sur le formulaire ci-dessous.

Le tableau doit être rempli avec les informations suivantes :

N° critère	Indiquer le(s) numéro(s) du(des) critère(s) pour lequel(lesquels) est(sont) mis en œuvre l'action. Les numéros des critères, de type SH-A1, RAS-B3, ... sont indiqués dans le rapport d'évaluation détaillé.
Catégorie	Il s'agit de la catégorie concernée par l'action. Elle est également consultable dans le rapport d'évaluation détaillé.
N° action	Numéro de l'action ; les actions doivent être inscrites par ordre de priorité : les actions les plus critiques / les plus importantes sont en tête de tableau (leur numéro est dans les premiers numéros attribués)
Action (s)	Descriptif détaillé des actions permettant de répondre aux insuffisances constatées lors de l'évaluation.
Echéance	Date à laquelle l'action doit être réalisée (terminée), de type JJ/MM/AAAA.
Responsable mise en œuvre	Inscrire les initiales et/ou la fonction de la personne responsable de mettre en œuvre l'action dans l'échéance impartie.
Livrable	Information facultative mais fortement attendue. Si l'action débouche sur la production d'un nouveau document, d'un document mis à jour, sur la formalisation d'un processus, ... inscrire l'information ici.
Pourcentage d'avancement	Pourcentage d'avancement à la date de soumission du programme de remédiation : • 5% : action identifiée • 20% : action débutée • 50% : action en cours d'implémentation • 90% : action en cours de finalisation • 100% : action réalisée
Auto-évaluation du risque résiduel et/ou autres remarques	L'organisme gestionnaire doit conduire une réflexion de type approche de risques lors de l'élaboration du programme de remédiation et évaluer dans quelle mesure les actions qu'il met en œuvre vont diminuer un risque identifié. Si l'action est terminée au moment de la soumission du programme de remédiation, l'organisme gestionnaire doit inscrire une remarque statuant sur l'efficacité de l'action mise en œuvre pour réduire l'insuffisance constatée lors de l'évaluation.