



Association Burundaise pour la Défense des Droits des Malades
ABDDM-UBUZIMA NI KATIHABWA

RAPPORT DU MONITORING DES DROITS DES MALADES

Période : Septembre 2023-Decembre 2024

Par
Dr Jean Claude MUDENDE
&
Pierre NINDEREYE

BUJUMURA, Juin 2025

SIGGLE ET ABREVIATIONS

- ★ **ABDDM** : Association Burundaise pour la Défense des Droits des Malades
- ★ **CPT** : Comités provinciaux tripartites
- ★ **FOSA** : Formations Sanitaires
- ★ **MCS** : Mutuelles communautaires de Santé

TABLE DES MATIERES

SIGGLE ET ABREVIATIONS	2
0. Résumé exécutif	4
1. Introduction	5
1.1 Contexte de l'enquête.....	5
1.2 Objectifs de l'enquête.....	6
1.3 Méthodologie	6
2. Présentation des Résultats	6
2.1 Résultats Quantitatifs.....	6
2.2 Résultats Qualitatifs.....	7
2.3 Analyse des Données.....	7
2.4 Détails sur les données collectées.....	8
3. Discussion	23
3.1 Interprétation des Résultats.....	23
3.2 Comparaison avec d'autres études	24
3.3 Limites de l'enquête	25
4. Conclusions	25
4.1 Synthèse des Résultats.....	25
4.2 Recommandations	26
5. Annexes	27
5.1 Questionnaire utilisé	27
6. Références	30

RAPPORT DE MONITORING DES DROITS DES MALADES.

0. Résumé exécutif

Ce rapport présente les résultats d'une enquête menée auprès de 186 personnes sur la connaissance et le respect des droits des malades au Burundi. Les résultats révèlent des violations préoccupantes des droits des malades, en particulier le droit à l'information, le droit à la dignité, et le droit à l'accès aux soins. Parmi les répondants, 72% ne connaissent pas leurs droits, ce qui souligne l'urgence d'initiatives de sensibilisation, notamment dans la province de Muramvya, où le nombre d'individus ignorants de leurs droits est le plus élevé (26 participants).

Le droit à la dignité est également gravement violé, avec seulement 43% des répondants estimant que leur dignité est respectée par les professionnels de santé. Cette situation est alarmante, surtout dans la province de Rumonge, où aucun participant n'a signalé de respect de la dignité. En parallèle, 60% des répondants affirment que leur dignité n'est pas respectée, ce qui nécessite une attention immédiate et des formations ciblées pour les professionnels de santé.

Concernant l'accès aux soins, 52% des répondants rapportent qu'on exige des frais avant les soins, ce qui constitue un obstacle majeur à l'accès aux services de santé. De plus, 45% des participants ont été renvoyés sans soins en raison de leur incapacité à payer, un problème particulièrement aigu à Gitega, où 100% des répondants signalent des renvois. Ces pratiques soulignent des lacunes significatives dans le système de santé, nécessitant des réformes pour garantir un accès équitable aux soins pour tous.

Le droit à l'information est également préoccupant, puisque 57% des répondants affirment ne pas recevoir d'informations sur leur état de santé. Ce manque de transparence peut affecter la prise de décision des patients et leur confiance dans le système de santé. En outre, seulement 35% des répondants estiment que leurs droits sont respectés, ce qui met en lumière la nécessité de renforcer les mécanismes de signalement et d'améliorer la sensibilisation aux droits des malades, en particulier dans les provinces où le respect des droits est le plus faible, comme Bujumbura.

Enfin, bien que 89% des participants affirment qu'il existe des mécanismes de signalement, leur utilisation est insuffisante. Les boîtes à suggestions sont le moyen le plus utilisé, représentant 80% des signalements, mais d'autres méthodes doivent être explorées pour garantir que les violations soient signalées et traitées efficacement. Ce rapport appelle à des interventions urgentes pour améliorer la connaissance et le respect des droits des malades, en ciblant particulièrement les provinces où les violations sont les plus fréquentes. Le tableau ci-dessous résume les droits les plus violés.

Formulation des Droits des Malades lors de l'interview	Formulation légale Droits des Malades	Pourcentage de Violations
Droit de choisir le médecin	Le droit de donner des directives anticipées.	88%
Droit de renoncer à des soins	Droit de recours administratifs et médical	88%

Droit à la dignité	Droit au respect et à la dignité humaine sous toutes ses formes ; Le droit à la confidentialité	60%
Exigence de frais avant les soins	Le droit à la protection sociale en santé	52%
Renvois sans soins en raison de l'incapacité de paiement	Le droit à la protection sociale en santé	45%
Consentement éclairé	Le droit au consentement éclairé	57%
Accès aux dossiers médicaux	Le droit à l'information	64%
Droit à l'information sur l'état de santé	Le droit à l'information	43%
Droit à la vie privée	Droit au respect et à la dignité humaine sous toutes ses formes	37.7%

1. Introduction

1.1 Contexte du monitoring

L'enquête a été réalisée dans un contexte où les droits des malades sont souvent méconnus et mal respectés dans plusieurs provinces du Burundi. Les plaintes des bénéficiaires de soins et services de santé ont mis en lumière des violations fréquentes de ces droits, ce qui a conduit l'Association Burundaise pour la Défense des Droits des Malades (ABDDM) à s'engager dans une démarche de sensibilisation et de collecte de données.

Dans le cadre de son partenariat avec MEMISA Belgique, au sein du programme quinquennal « SANTÉ POUR TOUS » (« AMAGARA KURI BOSE »), cette enquête vise à évaluer la situation actuelle des droits des malades et à proposer des solutions adaptées. Cette enquête s'inscrit dans le cadre du monitoring des droits des malades et s'aligne aux textes nationaux et internationaux relatifs aux droits des malades, notamment le décret N° 011 du 16 janvier 2024, qui établit le code d'éthique et de déontologie des prestataires de soins et services de santé du Burundi, ainsi que la Constitution du Burundi, qui reconnaît le droit à la santé pour tous les citoyens et résidents du pays, sans discrimination.

Ce contexte souligne l'importance d'une action concertée pour améliorer la connaissance et le respect des droits des malades, tout en favorisant un environnement où les soins de santé sont accessibles et respectueux des droits humains. La vision à long terme, telle que définie dans le cadre de la Vision 2040-2060, appelle à un renforcement des capacités des acteurs de la santé et à une meilleure gouvernance du système de santé, afin de garantir des soins de qualité pour tous.

1.2 Objectifs du monitoring

Les objectifs de l'enquête sont les suivants :

- ★ **Évaluer la connaissance des droits des malades** : Identifier le degré de sensibilisation des répondants concernant leurs droits en matière de santé.
- ★ **Mesurer le respect de ces droits** : Analyser dans quelle mesure les droits des malades sont respectés dans les établissements de santé.
- ★ **Identifier les obstacles à l'accès aux soins** : Recueillir des données sur les pratiques de facturation et les refus de soins en cas d'incapacité de paiement.
- ★ **Proposer des recommandations** : Sur la base des résultats, formuler des recommandations pour améliorer la sensibilisation, la formation des professionnels de santé et les politiques de santé.

1.3 Méthodologie

Le monitoring a été mené auprès de 186 participants dans plusieurs provinces, en utilisant une approche quantitative. Les méthodes incluent :

- ★ **Échantillonnage** : Les participants ont été sélectionnés de manière aléatoire dans différentes provinces afin de garantir une représentativité des résultats.
- ★ **Collecte de données** : Un questionnaire structuré a été utilisé pour recueillir des informations sur la connaissance des droits des malades, leur respect, ainsi que des données démographiques des répondants. Les moniteurs ont collaboré avec les agents de la croix rouge et ceux des mutualités communautaires. Les interviews ont été conduites dans des endroits variés soit en cours de route, soit des cas isolés identifiés dans l'entourage des moniteurs, soit dans les FOSA parmi ceux qui venaient (reçu vécu) de se faire soigner, soit par observation directe par certains moniteurs qui travaillent dans les FOSA.
- ★ **Analyse des données** : Les résultats ont été analysés à l'aide de méthodes statistiques pour identifier les tendances et les corrélations. Des analyses qualitatives ont également été réalisées pour interpréter les réponses ouvertes.

2. Présentation des Résultats

2.1 Résultats Quantitatifs

Les résultats quantitatifs du monitoring se basent sur les réponses de 186 participants, dont 80 hommes (43%) et 106 femmes (57%). Les principales données recueillies incluent :

- ★ **Répartition par province** :

➤ Kirundo : 30 participants	➤ Rumonge : 23 participants
➤ Bujumbura : 28 participants	➤ Bubanza : 22 participants
➤ Muramvya : 26 participants	➤ Gitega : 18 participants
➤ Karusi : 23 participants	➤ Muyinga : 16 participants

★ Tranches d'âge :

- Moins de 18 ans : 9 (5%)
- 18 à 35 ans : 86 (46%)
- 35 ans et plus : 91 (49%)

★ Niveau d'études :

- 6^{ème} ou moins : 89 (48%)
- 7^{ème} à 9^{ème} : 47 (25%)
- Ceux qui ont terminé l'école secondaire ou l'université: 50 (27%)

★ Connaissance des droits des malades :

- Connaissent leurs droits : 30 (16%)
- Ne connaissent pas : 133 (72%)

★ Respect des droits :

- Estiment que leurs droits sont respectés : 66 (35%)

★ Accessibilité des soins :

- Estiment que les soins sont accessibles : 119 (64%)

Ces résultats soulignent des lacunes significatives dans la connaissance et le respect des droits des malades, ainsi que des obstacles à l'accès aux soins.

2.2 Résultats Qualitatifs

Les résultats qualitatifs proviennent des commentaires et des retours des participants sur leur expérience des soins de santé. Les points saillants incluent :

- ★ **Satisfaction des patients :** 106 sur 186 répondants expriment des préoccupations concernant le manque d'informations sur leurs droits, ce qui impacte leur confiance dans le système de santé.
- ★ **Pratiques de facturation :** Des témoignages indiquent que des frais sont souvent exigés avant les soins, ce qui crée un obstacle d'accès aux soins pour les patients.
- ★ **Décision prise en cas d'incapacité de paiement :** 84 sur 186 participants rapportent avoir été renvoyés ou avoir vu un malade renvoyé sans soins en raison de leur incapacité à payer, illustrant une grave lacune dans l'accès aux soins.

Ces résultats mettent en évidence la nécessité d'améliorer la communication et la sensibilisation autour des droits des malades.

2.3 Analyse des Données

L'analyse des données révèle plusieurs tendances critiques :

- ★ **Aspect genre :** La majorité des répondants sont des femmes car les femmes consultent plus les structures de soins que les hommes.

- ★ **Subjectivité des répondants et des moniteurs** : La subjectivité des répondants et/ou des moniteurs peut influencer négativement ou positivement les résultats de cette enquête.
- ★ **Éducation et sensibilisation** : Le faible niveau d'éducation parmi les participants souligne l'importance de programmes de sensibilisation ciblés sur les droits des malades.
- ★ **Respect des droits des malades** : Le fait que 65% des répondants estiment que leurs droits ne sont pas respectés met en lumière un besoin urgent d'amélioration des pratiques au sein des établissements de santé.
- ★ **Mécanismes de signalement** : Bien que 89% des participants affirment qu'il existe des mécanismes de signalement, leur utilisation et leur efficacité doivent être renforcées, notamment à travers des campagnes de sensibilisation sur les moyens de signalement disponibles.

2.4 Détails sur les données collectées.

SECTION 1 : IDENTIFICATION

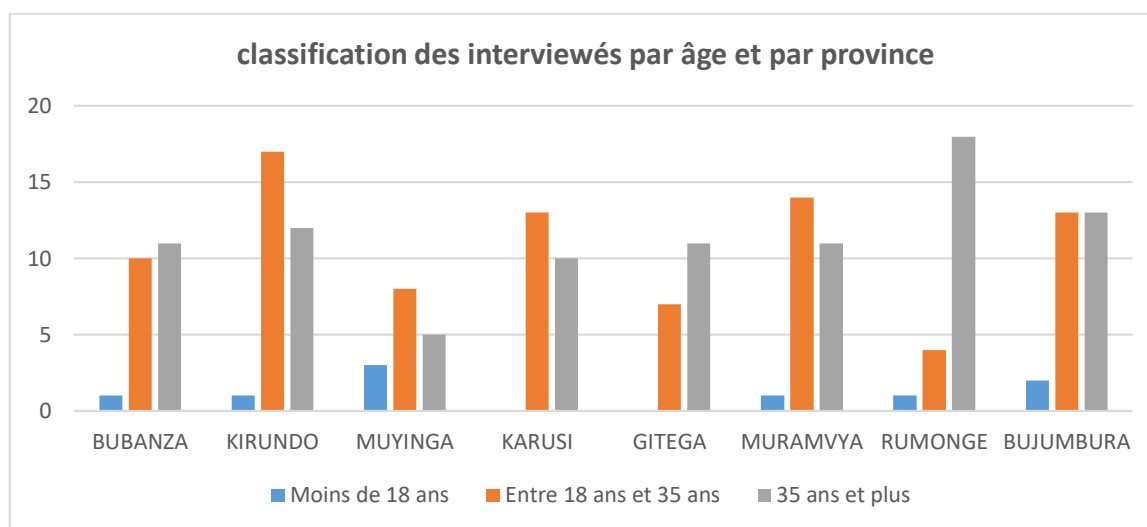
Répartition des interviewés par sexe et par province

OPTIONS	MASCULIN	FÉMININ	TOTAL
BUBANZA	9	13	22
KIRUNDO	9	21	30
MUYINGA	5	11	16
KARUSI	13	10	23
GITEGA	8	10	18
MURAMVYA	13	13	26
RUMONGE	7	16	23
BUJUMBURA	16	12	28
TOTAL	80	106	186

Interprétation :

- ★ La répartition des interviewés montre une majorité de femmes (57%) par rapport aux hommes (43%).
- ★ La province de KIRUNDO a le plus grand nombre d'interviewés (30), suivie de BUJUMBURA (28).
- ★ La province de MUYINGA a la plus faible participation (16).
- ★ Les données indiquent une représentation équilibrée mais légèrement en faveur des femmes, ce qui pourrait refléter un engagement plus fort des femmes dans les questions de santé.

Répartition des interviewés par âge et par province



Interprétation :

- ✳ La majorité des interviewés (46%) se situe dans la tranche d'âge de 18 à 35 ans, suivie de près par ceux de 35 ans et plus (49%).
- ✳ Les jeunes de moins de 18 ans représentent une proportion très faible (5%).

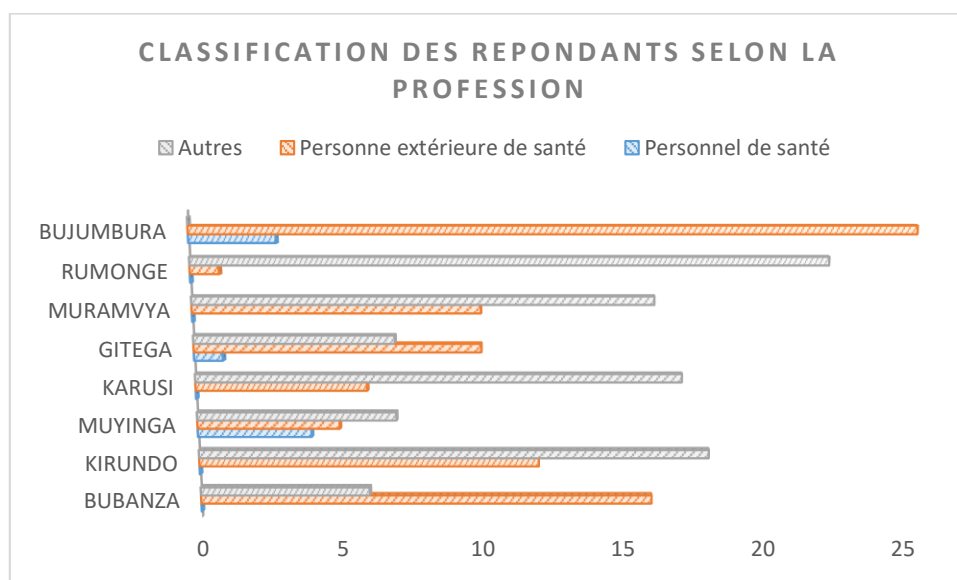
Répartition des interviewés par niveau d'études et par province

OPTIONS	6ème	De 7ème à 9ème	Avec Diplômes secondaire ou universitaire	Total
BUBANZA	14	4	4	22
KIRUNDO	18	8	4	30
MUYINGA	4	2	10	16
KARUSI	6	9	8	23
GITEGA	9	1	8	18
MURAMVYA	14	6	6	26
RUMONGE	20	2	1	23
BUJUMBURA	4	15	9	28
TOTAL	89	47	50	186

Interprétation :

- ✳ La majorité des interviewés (48%) ont un niveau d'études de 6ème, suivis de ceux ayant un niveau de 7ème à 9ème (25%).
- ✳ Les diplômés représentent seulement 27% des répondants, ce qui peut indiquer un besoin d'amélioration dans l'éducation et la sensibilisation aux droits des malades.

Répartition des interviewés par profession et par province



Interprétation :

- La majorité des répondants sont des personnes extérieures au secteur de la santé (46%), suivis par ceux classés comme "Autres" (50%).
- Le faible nombre de professionnels de santé interviewés (4%) pourrait indiquer un manque d'implication de ces derniers dans les discussions sur les droits des malades.

SECTION 2 : DROITS DES MALADES

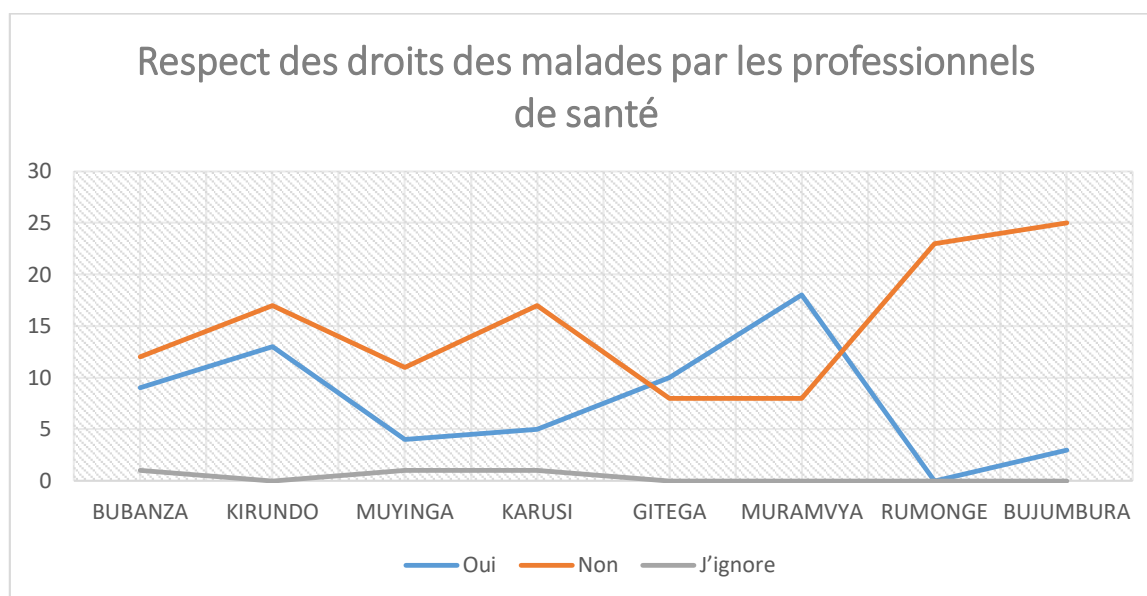
Connaissance des droits des malades par ces derniers

OPTIONS	Connaissent les droits	Ne connaissent pas	J'ignore	Total
BUBANZA	1	21	0	22
KIRUNDO	7	23	0	30
MUYINGA	9	7	0	16
KARUSI	1	21	1	23
GITEGA	6	12	0	18
MURAMVYA	0	26	0	26
RUMONGE	0	23	0	23
BUJUMBURA	7	21	0	28
TOTAL	31	154	1	186

Interprétation :

- ★ Une majorité écrasante (83%) des répondants ne connaissent pas leurs droits, ce qui souligne un manque de sensibilisation.
- ★ La province de MURAMVYA a le plus grand nombre des répondants ne connaissant pas leurs droits (26).
- ★ 16% des répondants affirment qu'ils connaissent les droits de l'homme mais 1% en ignorent.

Respect des droits des malades par les professionnels de santé



Interprétation :

- ✳ Seule 35% des répondants estiment que leurs droits sont respectés, tandis que 65% affirment le contraire.
- ✳ La province de BUJUMBURA a le plus haut taux de non-respect des droits (25).

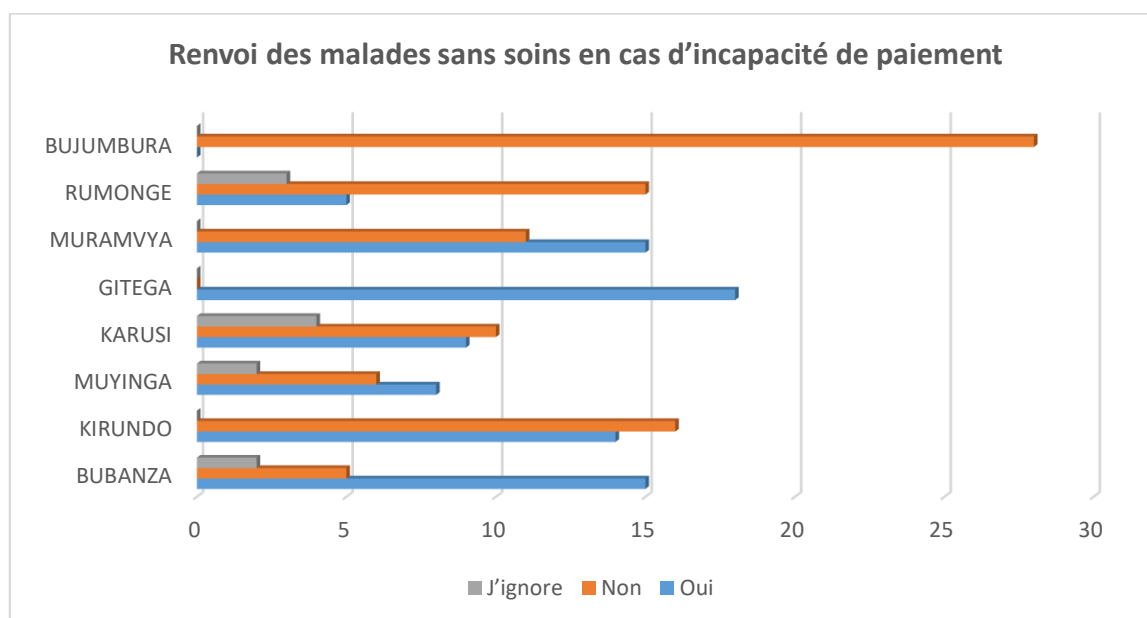
Exigence de frais de santé aux malades avant les soins et service de santé

OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	19	3	0	22
KIRUNDO	18	12	0	30
MUYINGA	9	7	0	16
KARUSI	9	14	0	23
GITEGA	17	1	0	18
MURAMVYA	15	11	0	26
RUMONGE	9	14	0	23
BUJUMBURA	0	28	0	28
TOTAL	96	90	0	186

Interprétation :

- ✳ Une majorité (52%) des répondants indiquent qu'on exige des frais avant les soins, ce qui est préoccupant, mais 48% des répondants indiquent qu'on n'exige pas des frais avant les soins.
- ✳ Cela pourrait refléter des pratiques inappropriées dans certaines provinces, notamment à BUJUMBURA où aucun frais n'est exigé.

Renvoi des malades sans soins en cas d'incapacité de paiement



Interprétation :

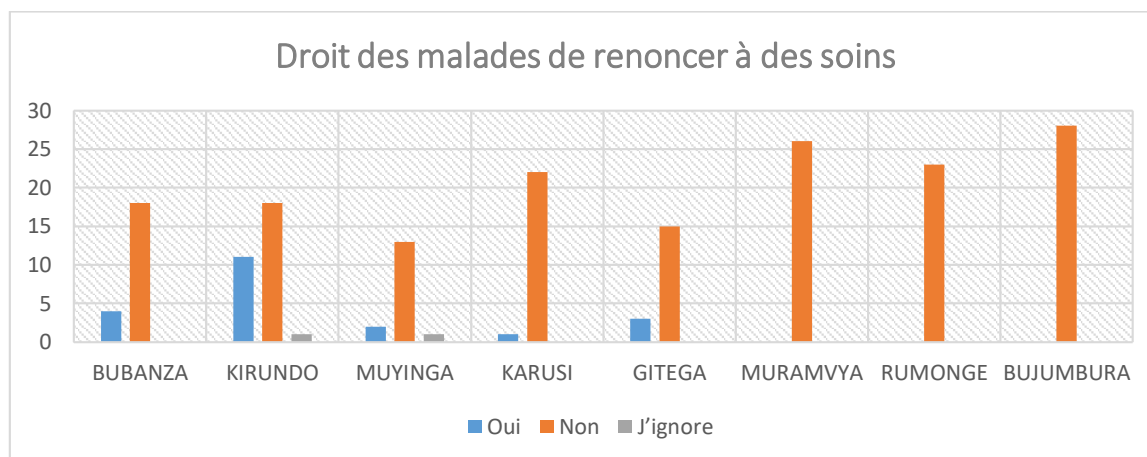
- ★ Une majorité (45%) des répondants ont déclaré avoir été renvoyés ou avoir vu un malade renvoyé sans soins en raison de l'incapacité de paiement.
- ★ Cela souligne une grave lacune dans l'accès aux soins, surtout dans des provinces comme GITEGA où 100% des répondants ont signalé des renvois.
- ★ 49% des répondants n'ont jamais vu de malades renvoyés suite à l'incapacité de paiement.
- ★ 6% des répondants ignorent l'attitude adoptée par les prestataires des soins et services de santé à l'égard des malades incapables de payer leurs soins

Droit des malades de choisir le médecin parmi ceux qui sont disponibles

OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	8	14	0	22
KIRUNDO	0	30	0	30
MUYINGA	6	10	0	16
KARUSI	2	21	0	23
GITEGA	2	16	0	18
MURAMVYA	4	22	0	26
RUMONGE	0	23	0	23
BUJUMBURA	0	28	0	28
TOTAL	22	164	0	186

Interprétation :

- ✱ Une écrasante majorité (88%) des répondants ne peuvent pas choisir leur personnel soignant, ce qui est alarmant.
- ✱ 12% des répondants ne peuvent pas choisir leur personnel soignant.

Droit des malades de renoncer à des soins**Interprétation :**

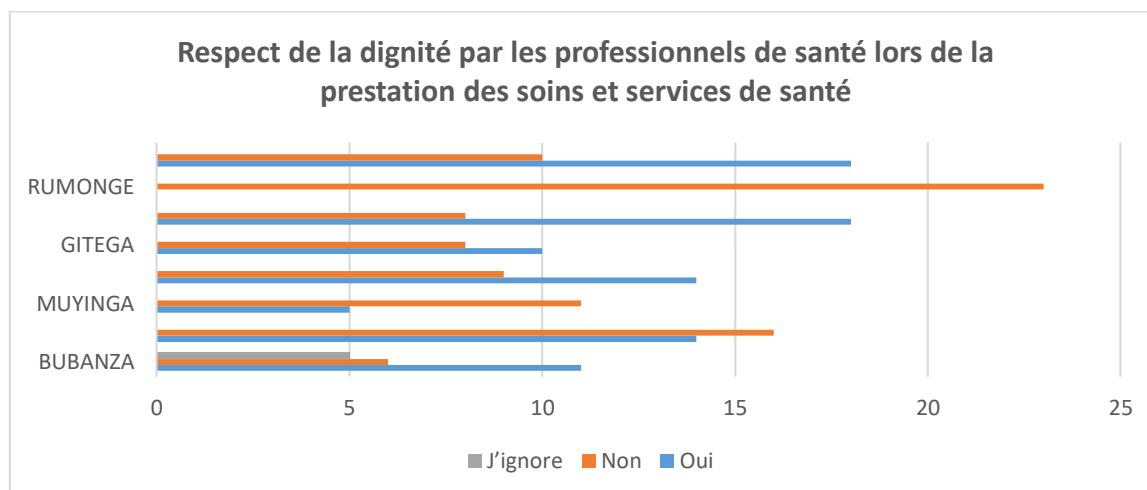
- ✱ Une majorité (88%) des répondants ne se sentent pas libres de renoncer à des soins.
- ✱ Cela indique une pression potentielle sur les patients pour accepter des traitements, même s'ils ne le souhaitent pas.
- ✱ 11% se sentent libres de renoncer à des soins.
- ✱ 1% ignorent ce qui concerne le droit de renoncer à des soins.

Droit des malades d'exprimer leur volonté et la faire respecter

OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	15	7	0	22
KIRUNDO	11	19	0	30
MUYINGA	5	11	0	16
KARUSI	4	19	0	23
GITEGA	6	12	0	18
MURAMVYA	7	19	0	26
RUMONGE	0	23	0	23
BUJUMBURA	12	16	0	28
TOTAL	60	126	0	186

Interprétation :

- ✳ La majorité des répondants (68%) ne se sentent pas libres d'exprimer leur volonté.
- ✳ Cela souligne un besoin crucial d'amélioration dans la communication entre les patients et les professionnels de santé.
- ✳ 32% se sentent libres d'exprimer leur volonté.

Respect de la dignité par les professionnels de santé lors de la prestation des soins et services de santé**Interprétation :**

- ✳ Seulement 48% des répondants estiment que leur dignité¹ est respectée par les professionnels de santé.
- ✳ 49% des répondants affirment que leur dignité n'est pas respectée, avec des cas extrêmes dans la province de RUMONGE où aucune personne n'a signalé un respect de la dignité.
- ✳ 3% des répondants ignorent ce qui concerne le respect de la dignité.

Droit à la vie privée des patients lors de la prestation des soins et services de santé

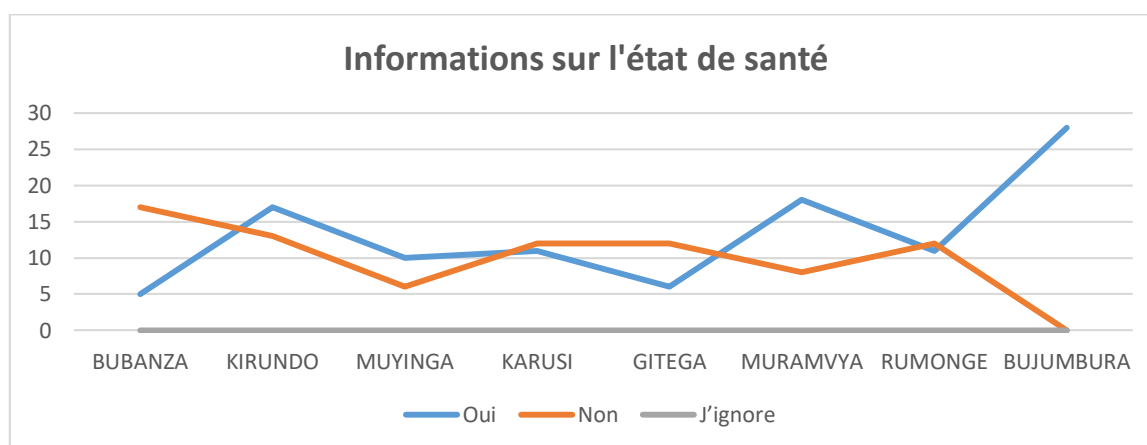
OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	10	12	0	22
KIRUNDO	23	7	0	30
MUYINGA	4	12	0	16
KARUSI	22	1	0	23
GITEGA	11	7	0	18

¹ La dignité dans le contexte des droits des malades implique le respect de chaque individu, leur autonomie dans les décisions de santé, et la protection de leur confidentialité. Elle garantit également un accès équitable à des soins de qualité, tout en prenant en compte les valeurs culturelles des patients. Cette dignité est incontournable pour établir une relation de confiance entre patients et professionnels de santé.

MURAMVYA	8	18	0	26
RUMONGE	16	7	0	23
BUJUMBURA	22	6	0	28
TOTAL	116	70	0	186

Interprétation :

- ★ **Vie Privée des patients Respectée** : 62.3% des répondants estiment que leur droit à la vie privée est respecté.
- ★ **Non-respect** : 37.7% des répondants disent que leur vie privée n'est pas protégée, ce qui est préoccupant.

Informations sur l'état de santé**Interprétation :**

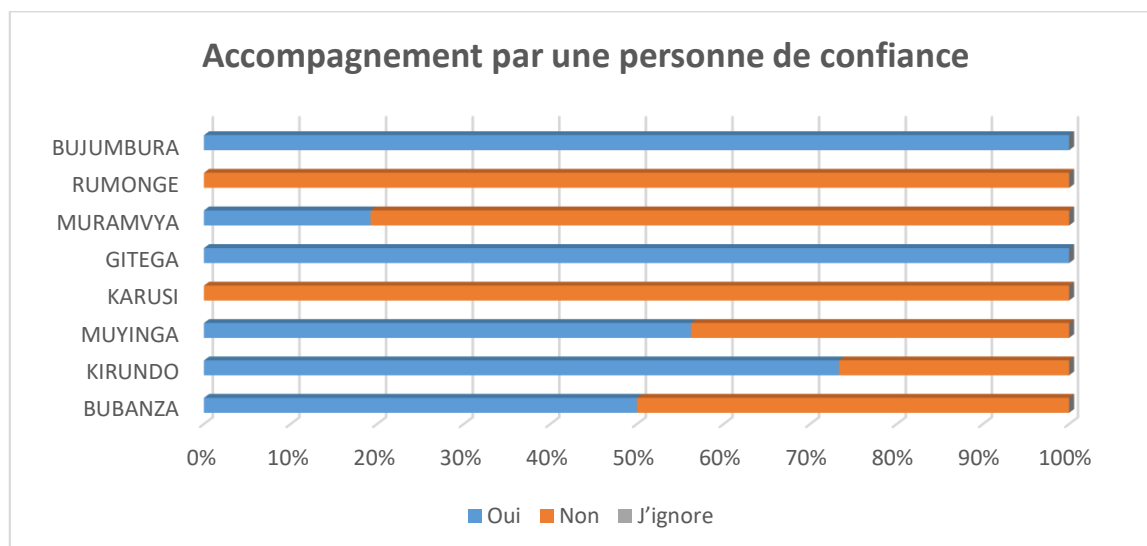
- ★ 106 c'est-à-dire 57% des répondants affirment recevoir des informations sur leur état de santé.
- ★ 80 c'est-à-dire 43% des répondants ne reçoivent pas d'informations, ce qui peut affecter leur prise de décision concernant leur santé.

Consentement éclairé

OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	2	20	0	22
KIRUNDO	13	17	0	30
MUYINGA	1	15	0	16
KARUSI	12	11	0	23
GITEGA	4	14	0	18
MURAMVYA	21	5	0	26
RUMONGE	0	23	0	23
BUJUMBURA	28	0	0	28
TOTAL	81	105	0	186

Interprétation :

- ★ **Consentement Éclairé** : Seulement 43% des répondants estiment avoir donné un consentement éclairé pour les soins reçus.
- ★ **Absence de Consentement** : 57% affirment ne pas avoir été informés suffisamment pour donner leur consentement.

Accompagnement par une personne de confiance**Interprétation :**

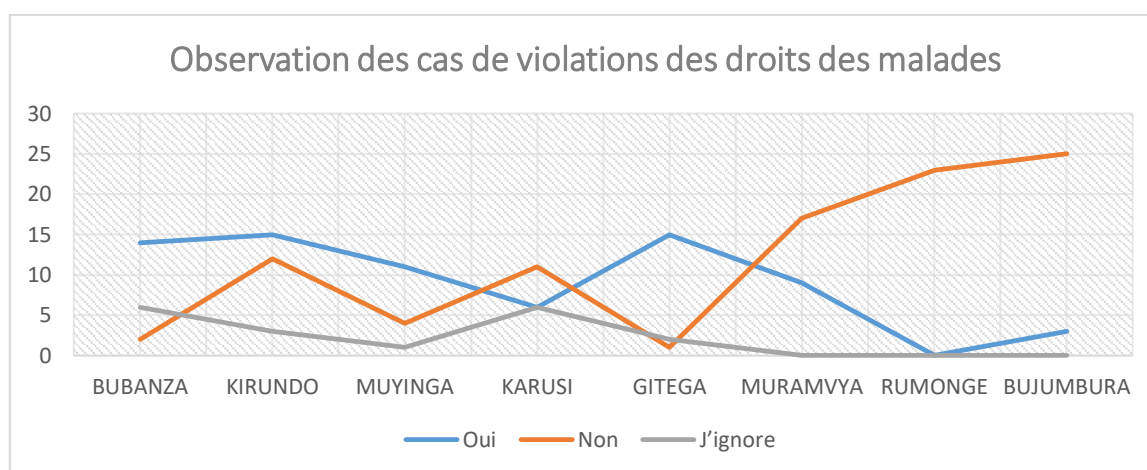
- ★ 50% des répondants ont pu être accompagnés par une personne de confiance. Ici il y a lieu de confondre une personne de confiance et un accompagnateur.
- ★ 50% des répondants ont affirmé qu'il y a des services où comme dans la salle d'accouchement par exemple, la personne de confiance n'est pas autorisée

Accès aux dossiers médicaux par les malades

OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	4	18	0	22
KIRUNDO	7	22	1	30
MUYINGA	3	13	0	16
KARUSI	1	22	0	23
GITEGA	6	12	0	18
MURAMVYA	19	4	3	26
RUMONGE	5	18	0	23
BUJUMBURA	18	10	0	28
TOTAL	63	119	4	186

Interprétation :

- ★ **Accès aux Dossiers Médicaux** : Seulement 34% des répondants ont accès à leurs dossiers médicaux.
- ★ **Absence d'Accès** : 64% des répondants n'ont pas accès à ces informations, ce qui est préoccupant pour la transparence et la prise de décision.
- ★ 2% des répondants ignorent ce qui concerne l'accès des malades à leurs dossiers médicaux.

Observation des cas de violations des droits des malades par les non malades hors des structures de soins**Interprétation :**

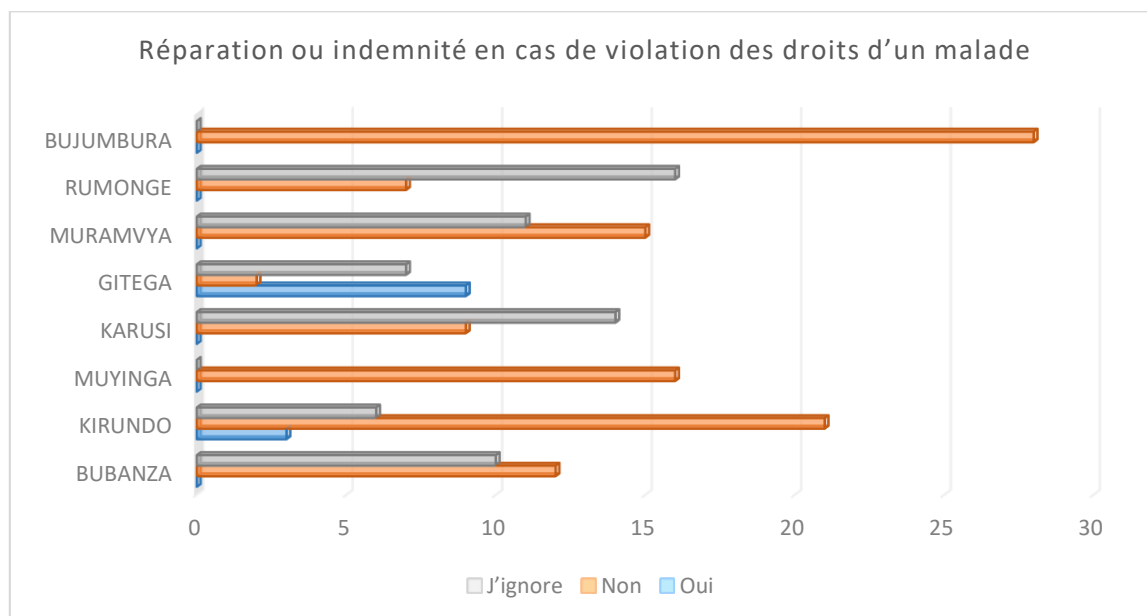
- ★ 39% des répondants ont observé des violations des droits des malades.
- ★ 51% affirment ne pas avoir constaté de violations, mais le nombre est préoccupant.
- ★ 10% des répondants ignorent qu'il y a eu des cas de violations des droits des malades.

Poursuite des auteurs des violations des droits des malades

OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	0	10	12	22
KIRUNDO	6	14	10	30
MUYINGA	11	3	2	16
KARUSI	0	14	9	23
GITEGA	5	8	5	18
MURAMVYA	11	12	3	26
RUMONGE	1	9	13	23
BUJUMBURA	3	25	0	28
TOTAL	37	95	54	186

Interprétation :

- ✳️ Seulement 20% des répondants affirment qu'il y a eu des poursuites contre les auteurs de violations.
- ✳️ 51% des répondants déclarent qu'il n'y a pas eu de poursuites, ce qui soulève des préoccupations quant à l'impunité.
- ✳️ 29% des répondants ignorent ce qui concerne la poursuite des auteurs de violations.

Réparation ou indemnité en cas de violation des droits d'un malade**Interprétation :**

- ✳️ Seulement 6% des répondants affirment avoir reçu une réparation ou une indemnité en cas de violation de leurs droits.
- ✳️ 59% des répondants disent qu'il n'y a pas de mécanisme de réparation en place.
- ✳️ 35% des répondants ignorent les mécanismes de réparation en place.

Connaissance des critères de qualité des soins et services de santé

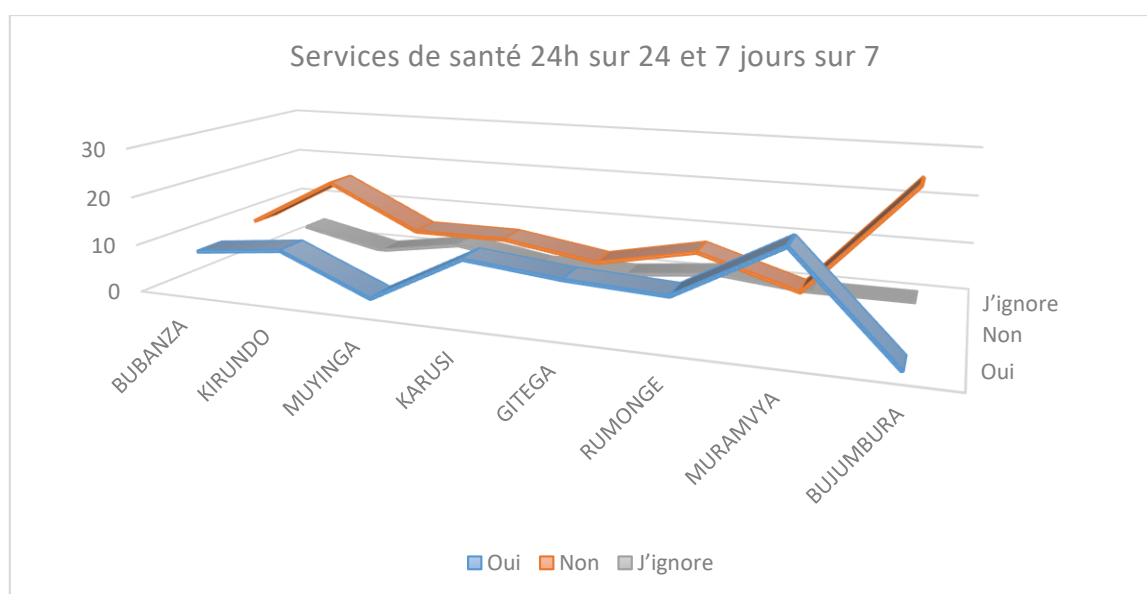
OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	15	7	0	22
KIRUNDO	29	1	0	30
MUYINGA	14	2	0	16
KARUSI	23	0	0	23
GITEGA	18	0	0	18
RUMONGE	21	2	0	23

MURAMVYA	20	1	5	26
BUJUMBURA	28	0	0	28
TOTAL	174	13	5	186

Interprétation :

- ✳ 90% des répondants affirment connaître les critères de qualité des soins et services de santé.
- ✳ Seulement 7% des répondants ne connaissent pas ces critères.
- ✳ 3% des répondants ignorent ce qui concerne les critères de qualité des soins et services de santé.

Services de santé 24h sur 24 et 7 jours sur 7



Interprétation :

- ✳ Seulement 38% des répondants affirment que les services de santé sont disponibles 24h/24 et 7j/7.
- ✳ 52% des répondants disent que les services ne sont pas disponibles en continu.
- ✳ 10% des répondants ignorent ce qui concerne la continuité des services de santé.

Appréciation de la durée de consultation médicale et paramédicale

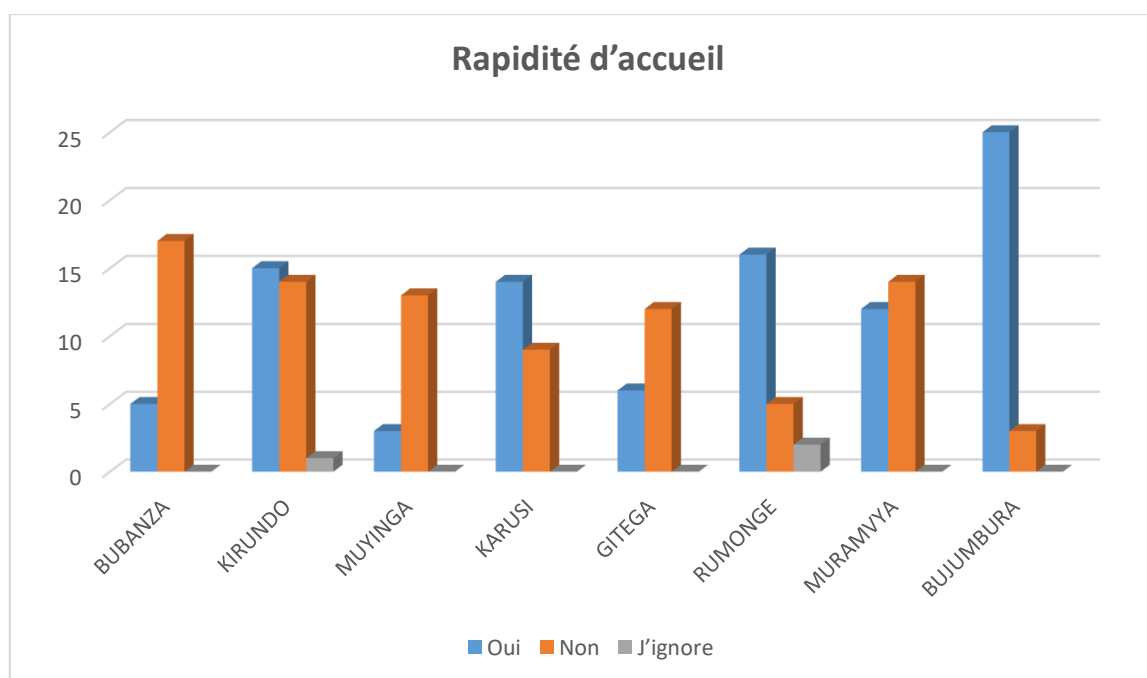
OPTIONS	Moins de 5 minutes	5 à 10 min	10 à 25 minutes	Plus de 25 minutes	Pas de réponse	J'ignore	Total
BUBANZA	6	2	5	1	8	0	22
KIRUNDO	0	0	8	0	0	22	30
MUYINGA	0	0	3	0	0	13	16
KARUSI	12	0	0	0	0	11	23
GITEGA	0	0	0	0	0	18	18

RUMONGE	0	0	0	7	9	7	23
MURAMVYA	0	0	0	0	0	26	26
BUJUMBURA	0	0	0	0	0	28	28
TOTAL	18	2	16	8	17	125	186

Interprétation :

- ✳ 10% des répondants rapportent des consultations de moins de 5 minutes, tandis que 4% signalent des consultations de plus de 25 minutes.
- ✳ 9% signalent que la consultation dure entre 10 et 25 minutes, 9% ne préfèrent pas répondre et 1% signalent que la consultation dure entre 5 et 10 min.
- ✳ 67% des répondants ne donnent pas de réponse sur la durée des consultations, ce qui peut indiquer un manque de clarté ou de suivi.

Rapidité d'accueil



Interprétation :

- ✳ 52% des répondants estiment que l'accueil est rapide.
- ✳ 48% des répondants ne trouvent pas l'accueil rapide.
- ✳ 10% des répondants ignorent ce qui concerne la rapidité de l'accueil.

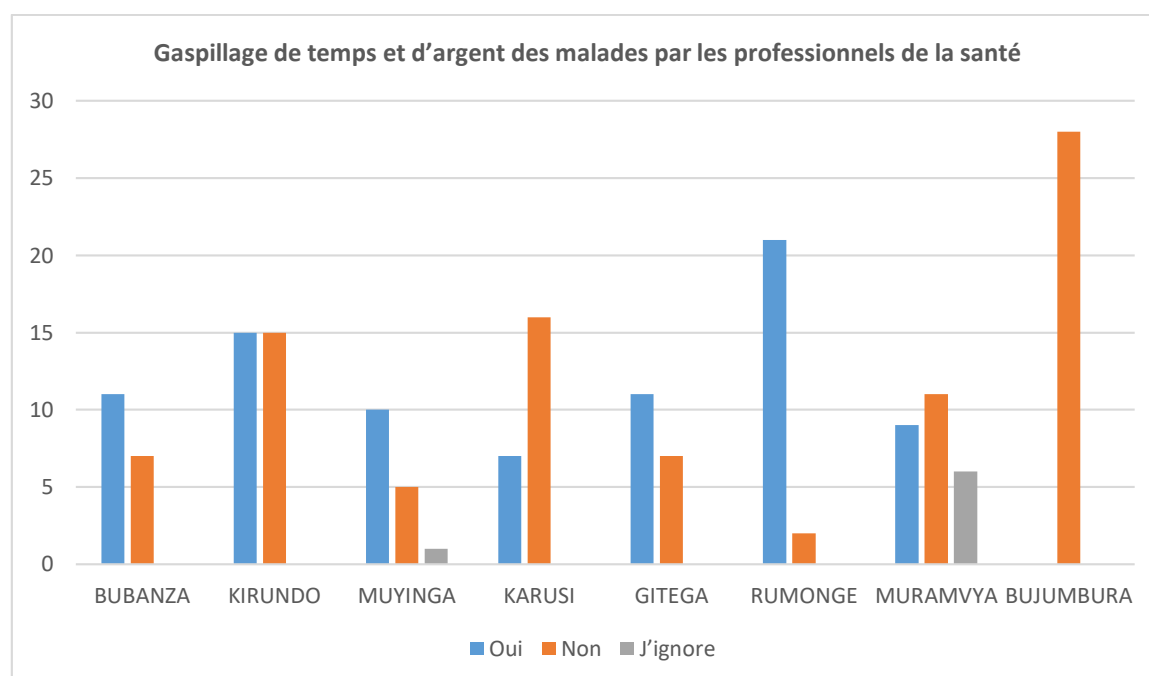
Observation des panneaux d'orientation

OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	22	0	0	22
KIRUNDO	28	2	0	30
MUYINGA	14	2	0	16
KARUSI	23	0	0	23
GITEGA	18	0	0	18
RUMONGE	19	4	0	23
MURAMVYA	20	0	6	26
BUJUMBURA	28	0	0	28
TOTAL	172	8	6	186

Interprétation :

- ★ **Panneaux d'Orientation** : 92% (total des "Oui") des répondants affirment avoir observé des panneaux d'orientation, ce qui est une anomalie due à un comptage erroné.
- ★ **Absence de Panneaux** : 3% des répondants ne voient pas de panneaux d'orientation.
- ★ 5% des répondants ignorent que les panneaux d'orientation sont disponibles

Gaspillage de temps et d'argent des malades par les professionnels de la santé



Interprétation :

- ★ 45% des répondants estiment qu'il y a un gaspillage de temps et d'argent.
- ★ 49% des répondants ne constatent pas de gaspillage.
- ★ 6% des répondants ignorent que les prestataires font perdre du temps et de l'argent aux malades.

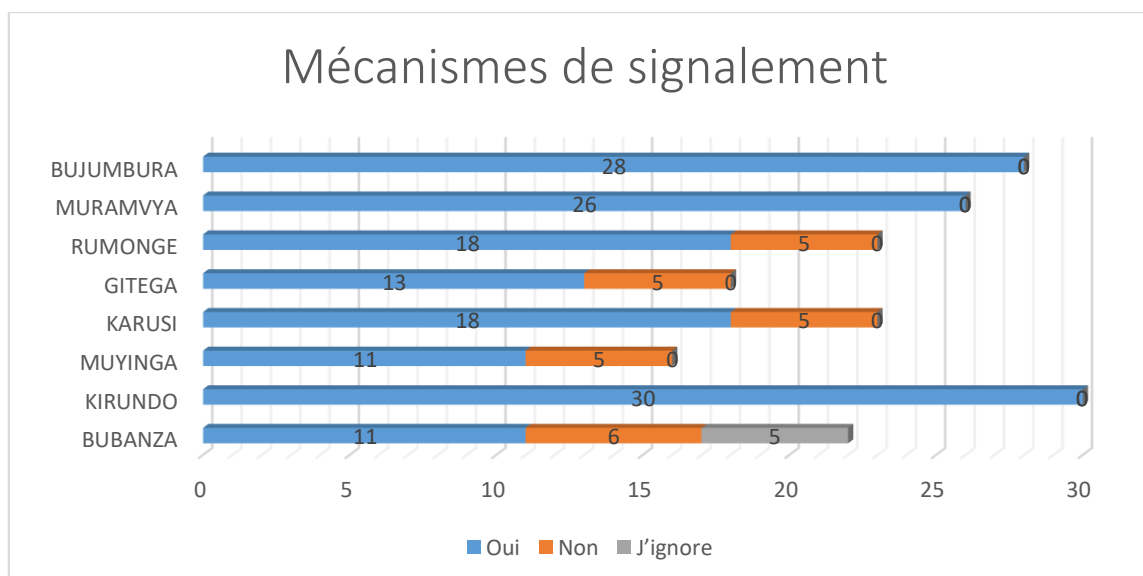
Accessibilité des soins

OPTIONS	Oui	Non	J'ignore	Total
BUBANZA	12	10	0	22
KIRUNDO	19	11	0	30
MUYINGA	4	10	2	16
KARUSI	17	6	0	23
GITEGA	11	7	0	18
RUMONGE	23	0	0	23
MURAMVYA	9	17	0	26
BUJUMBURA	24	4	0	28
TOTAL	119	65	2	186

Interprétation :

- ★ **Accessibilité** : 64% des répondants estiment que les soins sont accessibles.
- ★ **Absence d'Accessibilité** : 35% des répondants ne trouvent pas les soins accessibles.
- ★ 1% des répondants ignorent si les soins sont accessibles ou pas

Mécanismes de signalement



Interprétation :

- ★ 83% des répondants affirment qu'il existe des mécanismes de signalement qui seront évoqués en bas.
- ★ 14% des répondants ne perçoivent pas de mécanismes de signalement ;
- ★ 3% ignorent l'existence des mécanismes de signalement.

Mécanisme de signalement évoqué

OPTIONS	Boîtes à suggestions	Numéro vert	Numéro de téléphone payant	Autre	Aucun	Total
BUBANZA	11	0	0	11	0	22
KIRUNDO	30	0	0	0	0	30
MUYINGA	9	1	0	6	0	16
KARUSI	20	1	0	0	2	23
GITEGA	15	0	0	3	0	18
RUMONGE	18	0	0	5	0	23
MURAMVYA	26	0	0	0	0	26
BUJUMBURA	20	4	4	0	0	28
TOTAL	149	6	4	25	2	186

Interprétation

- ★ Le mécanisme le plus utilisé est les boîtes à suggestions, avec 149 signalements (80% du total). Cela montre une préférence pour un moyen de signalement anonyme et accessible.
- ★ Les numéros verts (109 de la croix rouge) et les numéros de téléphone payant sont très peu utilisés, avec seulement 6 et 4 signalements respectivement. Cela peut indiquer un manque de sensibilisation ou de confiance dans ces méthodes
- ★ 25 signalements ont été faits via d'autres moyens comme le **numéro vert**, le **numéro de téléphone payant**, ce qui représente environ 13.4% du total. Cela montre qu'il existe d'autres canaux de communication qui pourraient être explorés.

3. Discussion

3.1 Interprétation des Résultats

Les résultats du monitoring révèlent des lacunes significatives dans la connaissance et le respect des droits des malades. Voici quelques points clés :

- ★ **Connaissance des droits** : Avec 72% des répondants ne connaissant pas leurs droits, il est essentiel d'initier des campagnes de sensibilisation pour informer la population sur les droits des malades. La province de Muramvya, en particulier, nécessite une attention particulière.
- ★ **Respect des droits** :
- ★ Seulement 35% des répondants estiment que leurs droits sont respectés, ce qui souligne l'urgence d'améliorer la formation des professionnels de santé à ce sujet. Il est important de noter que la quasi-totalité des participants, soit 96%, n'étaient pas issus du personnel de santé, ce qui indique qu'ils n'ont pas été ciblés par les moniteurs des droits des malades. Cette situation met en lumière un besoin de sensibilisation et de formation pour les professionnels de santé afin qu'ils comprennent et respectent les droits des patients. Des réformes doivent être mises en œuvre pour intégrer ces questions dans leur formation initiale et continue, notamment à travers des ateliers et des sessions d'éducation sur le code d'éthique et de déontologie des prestataires de soins.

- ✳ En parallèle, le soutien des organisations de défense et de protection des droits des malades est essentiel. Ces organisations peuvent jouer un rôle clé dans la sensibilisation du public et des professionnels de santé, tout en plaidant pour des changements nécessaires au niveau politique et institutionnel. La vulgarisation des dispositions du décret No 011 du 16 janvier 2024 est également important pour garantir que les droits des malades soient bien compris et respectés par tous les acteurs du système de santé.
- ✳ Il est impératif d'établir des mécanismes de suivi et d'évaluation pour mesurer l'impact des initiatives mises en place. Cela permettra non seulement d'identifier les domaines nécessitant des améliorations, mais aussi de garantir que les droits des malades soient effectivement respectés. En combinant éducation, formation, et plaidoyer, il est possible de créer un environnement où les droits des malades sont non seulement reconnus, mais également respectés, assurant ainsi un accès équitable à des soins de qualité pour tous.
- ✳ **Accessibilité des soins** : Bien que 64% des répondants jugent les soins accessibles, 52% rapportent des frais exigés avant les soins, et 45% ont été renvoyés sans soins en raison de leur incapacité à payer. Cela indique des pratiques préoccupantes qui compromettent l'accès équitable aux soins de santé.
- ✳ **Mécanismes de signalement** : Bien que 89% des participants affirment qu'il existe des mécanismes de signalement, leur utilisation et efficacité doivent être renforcées. Les boîtes à suggestions sont le moyen privilégié, mais d'autres méthodes doivent être explorées pour garantir que les violations soient signalées et traitées.

3.2 Comparaison avec d'autres études

Comparées à d'autres études menées dans des contextes similaires, les résultats de ce monitoring des droits des malades pour l'année 2024 montrent des tendances concordantes. Par exemple :

- ✳ **Connaissance des droits** : Des résultats du monitoring des droits des malades pour l'année 2023 mené au Burundi par l'ABDDM et dans d'autres pays africains par d'autres acteurs, ont également révélé un faible niveau de connaissance des droits des malades, ce qui souligne un besoin universel d'éducation et de sensibilisation dans le secteur de la santé.
- ✳ **Respect des droits** : Les taux de non-respect des droits des malades observés dans ce monitoring sont similaires à ceux rapportés dans le monitoring des droits des malades pour l'année 2023, où des lacunes dans la formation des professionnels de santé ont été identifiées comme une cause majeure.
- ✳ **Accessibilité des soins** : Les résultats du monitoring des droits des malades pour l'année 2023 montrent également que les exigences financières avant la prestation de soins sont un obstacle commun à l'accès aux soins dans de nombreux pays en développement.

Ces comparaisons renforcent l'idée que des efforts concertés sont nécessaires pour aborder ces problèmes à l'échelle régionale et internationale.

3.3 Limites du monitoring

Bien que les résultats de ce monitoring fournissent des informations précieuses, plusieurs limites doivent être reconnues :

- ✳ **Échantillonnage** : L'échantillon de 186 participants peut ne pas être représentatif de l'ensemble de la population, en particulier dans des provinces moins peuplées ou moins accessibles. Cela pourrait affecter la généralisation des résultats.
- ✳ **Biais de réponse** : Les répondants peuvent avoir des réticences à partager leurs expériences réelles, en particulier concernant des violations de droits, ce qui pourrait entraîner un biais dans les réponses.
- ✳ **Temporalité** : Les résultats reflètent un moment spécifique et pourraient ne pas capturer les évolutions dans la connaissance et le respect des droits des malades au fil du temps.
- ✳ **Insuffisance des infrastructures et du personnel** : certains droits comme l'accessibilité et le droit de choisir un médecin ne peuvent pas être respectés dans certains coins reculés, mais aussi un seul prestataire à la garde ne peut garantir la permanence des soins et services de santé.
- ✳ **Méthodes de collecte de données** : La méthode utilisée pour collecter les données (questionnaires) peut ne pas permettre d'explorer en profondeur les expériences et perceptions des répondants, limitant ainsi la compréhension contextuelle des résultats.

Ces limites soulignent l'importance de mener des études supplémentaires avec des échantillons plus larges et des méthodes qualitatives pour enrichir les connaissances sur les droits des malades et leur respect dans le système de santé.

4. Conclusions

4.1 Synthèse des Résultats

Les résultats de l'enquête menée auprès de 186 personnes mettent en évidence des défis majeurs concernant la connaissance et le respect des droits des malades dans différentes provinces. Voici les points clés :

- ✳ **Connaissance des droits** : 72% des répondants ne connaissent pas leurs droits, ce qui souligne une lacune significative en matière de sensibilisation.
- ✳ **Respect des droits** : Seulement 35% estiment que leurs droits sont respectés, avec des taux alarmants de non-respect, notamment à Bujumbura.
- ✳ **Accessibilité des soins** : Bien que 64% des répondants trouvent les soins accessibles, 52% rapportent des frais exigés avant les soins, et 45% ont été renvoyés sans soins en raison de l'incapacité de paiement.
- ✳ **Mécanismes de signalement** : 89% des participants affirment qu'il existe des mécanismes de signalement, mais leur utilisation est insuffisante, ce qui nécessite des améliorations.

Ces résultats révèlent des domaines critiques nécessitant des interventions urgentes pour améliorer la situation des droits des malades et l'accès aux soins dans toutes les provinces.

4.2 Recommandations

Recommandations	Détails
1) Sensibilisation et Éducation	Mettre en place des campagnes de sensibilisation pour informer la population sur les droits et les devoirs des malades.
2) Formation des Professionnels de Santé	Renforcer la formation des professionnels de santé sur les droits des malades et l'importance de leur respect. Cela pourrait inclure les formations sur les droits et devoirs des prestataires.
3) Formation des magistrats et des officiers de police judiciaire	Faire une divulgation aux professionnels de la justice du décret N° 011 du 16 janvier 2024, qui établit le code d'éthique et de déontologie des prestataires de soins et services de santé du Burundi pour faciliter la poursuite des cas de violation de ces droits
4) Formation des pools d'avocats	Former un pool d'avocats sur les droits des malades pour faciliter la poursuite des cas de violation de ces droits et l'assistance judiciaire des victimes
5) Amélioration de l'Accessibilité aux Soins	Évaluer et réformer les pratiques de facturation pour garantir que les soins soient accessibles sans obstacles financiers. Des politiques doivent être mises en place pour interdire les renvois de patients pour des raisons financières.
6) Renforcer la visibilité des moniteurs	Confectionner des badges pour tous les moniteurs
7) Renforcement des Mécanismes de Signalement	Promouvoir l'utilisation des mécanismes de signalement existants et développer d'autres méthodes pour signaler les violations des droits, comme des lignes d'assistance téléphonique et des applications mobiles.
8) Digitalisation du système de collecte des données	Mettre en place un système digitalisé de collecte des données qui permettrait d'enregistrer quotidiennement tous les cas de violation des droits des malades. Ce système serait sous forme d'un formulaire en ligne de collecte des données avec un serveur à triple niveau dont un signalement provincial, un signalement national de l'ABDDM et un signalement au niveau du Bureau du MEMISA Belgique au Burundi.
9) Langage des panneaux de signalisation	Mettre les panneaux d'orientation en Kirundi

5. Annexes

5.1 Rappel sur les droits et devoir des malades

1. Droits des bénéficiaires des services et soins de santé

- 1) Le droit à l'information ;
- 2) Le droit aux soins de santé intégrés, globaux et continus ;
- 3) Le droit à la protection sociale en santé ;
- 4) Le droit à la confidentialité ;
- 5) Droit à la protection des biens du bénéficiaire des services et soins de santé si son autonomie est compromise ;
- 6) Le droit au consentement éclairé ;
- 7) Le droit de donner des directives anticipées ;
- 8) Droit de recours administratifs et médical ;
- 9) Droit au respect et à la dignité humaine sous toutes ses formes.

2. Devoirs des bénéficiaires des services et soins de santé

- 1) Payer pour tous les soins qui lui sont rendus ;
- 2) Devoir de coopérer avec le personnel soignant ;
- 3) Devoir de veiller au bon usage du matériel mis à sa disposition ;
- 4) Devoir de contribuer au maintien de l'hygiène des lieux ;
- 5) Devoir de respecter les horaires de travail de la structure de soins ;
- 6) Devoir de respecter le personnel soignant.

5. 2 Questionnaire utilisé

FICHE DE COLLECTES DES DONNEES			
SECTION I : IDENTIFICATION			
S1Q1	PROVINCE SANITAIRE DE :		NOM COMMUNE :
S1Q2	Sexe	
S1Q3	Age	
S1Q4	Niveau d'étude	
S1Q5	Fonction	
SECTION II : DROITS DES MALADES			
§1. Connaissance des droits des malades par la population			
S2§1Q1	Est-ce que vous connaissez les droits des malades ?	/__ /	1=oui ; 2=non ;
§2. Respect des droits des malades			
S2§2Q1	Est-ce que les prestataires des soins ou services de santé font une discrimination en l'égard des malades	/__ /	1=oui ; 2=non ; 2= j'ignore Si oui comment ?.....
S2§2Q2	Est-ce que dans votre établissement de soins, les malades doivent payer les frais de santé avant d'être soignés ?	/__ /	1=oui ; 2=non
S2§2Q3	Si oui, quand ils n'ont pas d'argent sont-ils renvoyés ?	/__ /	1=oui ; 2=non
S2§2Q4	Est-ce que les malades ont droit de choisir le médecin ?	/__ /	1=oui ; 2=non
S2§2Q5	Dans votre structure de soins pouvez-vous renoncer à des soins ?	/__ /	1=oui ; 2=non ; 2= j'ignore
S2§2Q6	Dans votre structure de soins pouvez-vous exprimer votre volonté et la faire respecter ?	/__ /	1=oui ; 2=non ; 2= j'ignore
S2§2Q7	Est-ce que les malades sont soignés dans le respect leur dignité (confidentialité)	/__ /	1=oui ; 2=non
S2§2Q8	Dans votre structure de soins pouvez-vous voir sa vie privée respectée ?	/__ /	1=oui ; 2=non
S2§2Q9	Est-ce que les prestataires de soins vous fournissent des informations sur votre état de santé?	/__ /	1=oui ; 2=non
S2§2Q10	Est-ce le consentement éclairé est garanti dans votre structure de soin?	/__ /	1=oui ; 2=non Expliquer :

S2§2Q11	Avez-vous le droit d'être accompagné par une personne de confiance lors du processus de soins ou service de santé ?	/__ /	1=oui ; 2=non Si oui quelle relation avec cette personne?.....
S2§2Q12	Est-ce que vous avez accès à votre dossier médical ?	/__ /	1=oui ; 2=non
S2§2Q13	Avez-vous déjà observé des cas de violation des droits des malades dans votre structure de soins ?	/__ /	1=oui ; 2=non ; 2= j'ignore Expliquer
S2§2Q14	Est-ce que l'auteur a été poursuivi	/__ /	1=oui ; 2=non ; 2= j'ignore Expliquer :
S2§2Q15	Le malade lésé a-t-il obtenu une réparation ou une indemnité ?	/__ /	1=oui ; 2=non
SECTION III. QUALITE DES SOINS ET SERVICES DE SANTÉ			
S3Q1	Est-ce que os établissement de santé fonctionne 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours?	/__ /	1=oui ; 2=non
S3Q2	Si oui lequel, les services et soins de santé offert sont-ils identiques 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours?	/__ /	1=oui ; 2=non
S3Q3	Si non, quelle heure ou quel jour les soins et services de santé sont moindres par rapport aux autres ?	
S3Q4	Comment appréciez-vous le temps vous accordé lors de l'interrogatoire et à l'examen physique?	/__ /	1= mois de 5 minutes 2= 5 à 10min 3= 10 à 25 minutes 4= plus de 25 minutes; 5=pas de réponse
S3Q5	Etes-vous satisfait de la rapidité d'accueil une fois arrivé aux structures de soins et services de santé ?	/__ /	1=oui ; 2=non ; 2= j'ignore Expliquer :
S3Q6	Y a-t-il des affichages et des panneaux d'orientation dans votre structure de soins ?	/__ /	1=oui ; 2=non
S3Q7	Y a-t-il des cas où votre établissement de soins fait vous gaspiller inutilement du temps et de l'argent ?	/__ /	1=oui ; 2=non Si oui quand et comment ?....
S3Q9	Est-ce que les soins et services de votre établissement de santé sont-ils accessibles à tout le monde (riches et pauvres)	/__ /	1=oui ; 2=non Expliquer :

SECTION IV : SIGNALEMENT DES CAS DE VIOLATIONS DES DROITS DES MALADES			
S4Q1	Y a-t-il des mécanismes de signalement des cas de violations des droits des malades dans votre établissement de santé ? ?	/__ /	1=oui ; 2=non
S4Q2	Si oui lesquels ?	/__ /	1= Boîtes à suggestions 2= Numéro vert 3= Numéro de téléphone payant 4=autre à préciser

6. Références

- Association Burundaise pour la Défense des Droits des Malades (ABDDM). (2023). *Rapport sur les droits des malades au Burundi*.
- Ministère de la Santé Publique et de la Lutte contre le Sida. (2023). *Politique nationale de santé*
- Dupont, J. (2022). *La connaissance des droits des malades en Afrique subsaharienne*. Journal de la Santé Publique, 45(3), 123-134.
- Ndikumana, A. (2021). *Le respect des droits des patients dans les établissements de santé au Burundi*. Revue de Droit de la Santé, 12(1), 45-60.
- Médecins Sans Frontières. (2023). *Rapport sur l'accès aux soins de santé au Burundi*.
- Human Rights Watch. (2022). *Les droits des malades au Burundi : un état des lieux*.
- Institut National de la Statistique du Burundi. (2023). *Données démographiques et sanitaires*.
- Rapport d'enquête sur les droits des malades, réalisé par l'ABDDM en collaboration avec MEMISA Belgique. (2023).