



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

**RAPPORT DU MONITORING DES DROITS DES
BÉNÉFICIAIRES DE SERVICES ET SOINS DE SANTÉ**

Période : Janvier-Décembre 2025

Par

Dr Jean Claude MUDENDE

BUJUMBURA, Avril 2026

Préface

En 2025, nous avons réalisé des progrès significatifs dans le respect et la promotion des droits des bénéficiaires de services et soins de santé au Burundi. Ce rapport de monitoring met en lumière les résultats de notre enquête, qui a impliqué 253 participants issus de diverses provinces. Les données recueillies montrent un taux de satisfaction actuel de 46% concernant la permanence des services de santé, ce qui est un indicateur positif de l'engagement envers l'accessibilité des soins.

Cependant, malgré ces avancées, des défis persistent. Près de 73.5% des répondants ne connaissent pas leurs droits en matière de santé, ce qui souligne l'urgence d'initiatives de sensibilisation. La connaissance des droits des bénéficiaires des soins de santé est essentielle pour garantir leur capacité à revendiquer un traitement équitable et respectueux. Il est impératif que nous intensifions nos efforts de formation et d'éducation, tant pour les bénéficiaires que pour les prestataires de soins.

Les résultats du monitoring révèlent également que 48.2% des participants à l'enquête signalent des exigences de paiement avant la prestation de soins, une pratique qui constitue une violation des droits des bénéficiaires. De plus, 46.7% des répondants affirment avoir été renvoyés sans soins en raison de leur incapacité à payer. Ces chiffres mettent en évidence des inégalités persistantes dans l'accès aux soins, en particulier pour les populations vulnérables.

La discrimination dans l'accès aux soins reste une préoccupation majeure, avec 32.8% des répondants croyant qu'il existe des inégalités basées sur des critères socio-économiques. Cela souligne la nécessité d'une réforme des pratiques de facturation et d'un engagement plus fort pour garantir l'équité dans le traitement de tous les bénéficiaires de services et soins de santé.

Malgré la présence de mécanismes de signalement pour les violations des droits, 83% des répondants ne sont pas suffisamment informés sur leur utilisation. Cela indique un besoin urgent d'améliorer la communication sur ces ressources et de renforcer la confiance des bénéficiaires dans le système. Les professionnels de santé doivent être formés pour sensibiliser les bénéficiaires à leurs droits et aux procédures à suivre en cas de violations.

Nous devons également nous concentrer sur l'amélioration de la dignité et du respect de la vie privée des bénéficiaires. Seulement 62% des participants estiment que leur dignité est respectée, tandis que 37.7% rapportent que leur vie privée n'est pas protégée. Ces résultats soulignent l'importance de la formation continue des professionnels de santé sur l'éthique et la déontologie.

L'ABDDM s'engage à défendre, protéger et promouvoir les droits des bénéficiaires de services et soins de santé, en veillant à ce que les critères de qualité des soins incluent la globalité, la continuité, l'intégration, l'efficacité et l'efficience. Nous croyons fermement que chaque bénéficiaire a le droit d'accéder à des soins dignes et respectueux, et nous travaillerons sans relâche pour garantir que ces droits soient respectés.

Aux termes de ce monitoring, nous tenons à exprimer notre gratitude envers MEMISA Belgique pour son soutien dans la réalisation de ce rapport. Son engagement à améliorer la qualité des soins et à promouvoir les droits des bénéficiaires de services et soins de santé est essentiel.

Nous remercions également le Gouvernement du Burundi pour la mise en place des instruments de protection des droits des bénéficiaires de services et soins de santé sans oublier de le remercier encore une fois pour la mise en place des inspecteurs de santé au niveau des communes, ce qui va renforcer la collaboration et faciliter le travail des moniteurs de l'ABDDM.

Nous tenons à exprimer nos sincères et exceptionnels remerciements aux moniteurs qui ont réalisé le monitoring et collecté toutes les données utilisées dans ce rapport. Leur dévouement, leur professionnalisme et leur engagement envers la cause des droits des bénéficiaires ont été sans égal pour la réussite de cette enquête. Grâce à leurs efforts, nous avons pu obtenir une vision claire et précise des défis et des progrès réalisés dans le domaine des soins de santé au Burundi.

Nous appelons tous les partenaires à unir leurs efforts pour sensibiliser et former les bénéficiaires et les prestataires de soins, afin de garantir que chaque citoyen puisse bénéficier de soins de santé dignes et respectueux de leurs droits. Ensemble, nous avons la possibilité d'améliorer le bien-être et la qualité de vie de tous les individus au Burundi.

Pierre NINDEREYE



ASSOCIATION BURUNDAISE
A. B. D. D. M.
LA DÉFENSE DES DROITS DES MALADES

Contents

Liste des tableaux	5
Sigle et abréviations	7
Définition des mots clés :	7
Préface	2
1. Cadre, Objectifs et Méthodologie du Monitoring	10
1.1 Contexte du monitoring	10
1.2 Objectifs du monitoring	11
1.3 Méthodologie	11
2.2 Résultats Qualitatifs	12
2.3 Analyse des Données	12
2.4 Détails sur les données collectées	13
3. Discussion	32
3.1 Interprétation des Résultats	32
3.2 Comparaison avec d'autres études	33
3.3 Limites du monitoring	34
4. Conclusions	35
4.1 Synthèse des Résultats	35
4.2 Recommandations	36
5. Annexes	37
5.1 Rappel sur les droits et devoir des bénéficiaires de services et soins de santé	37
1. Droits des bénéficiaires des services et soins de santé	37
2. Devoirs des bénéficiaires des services et soins de santé	37
5.2 critères de qualités des soins et services de santé	37
1) Critères de Qualité des Soins de Santé	37
2) Critères de Qualité des Services de Santé	37
5.3 Questionnaire utilisé	39
5.4 Satisfaction des bénéficiaires des soins et services de santé	41
5.5 Références bibliographiques	43

Liste des tableaux

Tableau 1: Répartition des interviewés par sexe et par province	13
Tableau 2 Répartition des interviewe selon la connaissance des droits des bénéficiaires de services et soins de santé	15
Tableau 3 Discrimination à l'égard des bénéficiaires de services et soins de santé	16
Tableau 4 Exigence de frais de santé aux bénéficiaires de services et soins de santé avant les soins et service de santé	17
Tableau 5 Droit des bénéficiaires de services et soins de santé de choisir le prestataire parmi ceux qui sont disponibles	18
Tableau 6 Droit des bénéficiaires de services et soins de santé d'exprimer leur volonté et la faire respecter	19
Tableau 7 Droit à la vie privée des bénéficiaires de services et soins de santé lors de la prestation des soins et services de santé.....	20
Tableau 8 Consentement éclairé.....	21
Tableau 9 Accompagnement par une personne de confiance	22
Tableau 10 Observation des cas de violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé par les non bénéficiaires de services et soins de santé hors des structures de soins.....	23
Tableau 11 Poursuite des auteurs des violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé.....	24
Tableau 12 Permanence des services de santé 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours	25
Tableau 13 Période où les soins et services de santé sont moindres par rapport aux autres.....	27
Tableau 14 Satisfaction des bénéficiaires de services et soins de santé sur la rapidité de leur accueil par les prestataires des soins et services de santé	28
Tableau 15 Gaspillage de temps et d'argent des bénéficiaires de services et soins de santé par les professionnels de la santé.....	29
Tableau 16 Accessibilité des soins	30
Tableau 17 Type de mécanismes de signalement évoqués	32
Tableau 18 Tableau comparative des cas de violation des droits des bénéficiaires de services et soins de santé en 2024 et en 2025	34
Tableau 19 Recommandations	36
Tableau 20 Satisfaction des bénéficiaires des soins et services de santé	41

Liste des figures

Figure 1 Répartition des interviewés par âge et par province.....	13
Figure 2 Répartition des interviewés par profession et par province.....	14
Figure 3 Renvoi des bénéficiaires de services et soins de santé sans soins en cas d'incapacité de paiement en avance.....	17
Figure 4 Droit des bénéficiaires de services et soins de santé de renoncer à des soins.....	19
Figure 5 Respect de la dignité par les professionnels de santé lors de la prestation des soins et services de santé.....	20
Figure 6 Informations sur l'état de santé.....	21
Figure 7 Accès du bénéficiaire de services et soins de santé à son dossier médical.....	23
Figure 8 Réparation ou indemnité en cas de violation des droits d'un bénéficiaire de services et soins de santé.....	25
Figure 9 Les services et soins de santé offerts sont identiques 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours.....	26
Figure 10 Appréciation de la durée de consultation médicale et paramédicale.....	28
Figure 11 Existence de panneaux d'orientation.....	29
Figure 12 Existence de mécanismes de signalement.....	31

Sigle et abréviations

ABDDM : Association Burundaise pour la Défense des Droits des malades

FOSA : Formation Sanitaire

CAM : Carte d'Assurance Maladie

MCS : Mutuelles Communautaires de Santé

CPT : comité provinciale tripartite

ONG : Organisation Non Gouvernementale

CDS : Centre de Santé

DHR : Droits de l'Homme

DGD : Direction Générale, coopération au développement et aide humanitaire

PNUD : Programme des Nations Unies pour le développement

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

Définition des mots clés :

1. **Accès aux soins** : Capacité des individus à obtenir des services de santé en temps opportun, sans obstacles financiers ou géographiques.
2. **Autorité sanitaire** : Organe gouvernemental responsable de la régulation, de la supervision et de la mise en œuvre des politiques de santé publique, garantissant le respect des normes de santé et de sécurité.
3. **Bénéficiaires de services et soins de santé** : Individus qui reçoivent des services médicaux et de santé, et dont les droits doivent être respectés dans le cadre de ces prestations.
4. **Consentement éclairé** : Droit d'un patient à être informé des traitements proposés et à donner son accord avant toute intervention médicale.
5. **Droits des bénéficiaires** : Ensemble des droits fondamentaux reconnus aux individus dans le cadre de l'accès aux soins de santé, incluant le droit à l'information, le consentement éclairé, et le respect de la dignité.
6. **Discrimination** : Traitement inégal ou injuste des individus en fonction de leur statut socio-économique, de leur origine, ou d'autres caractéristiques personnelles dans l'accès aux soins de santé.
7. **Échantillonnage** : Méthode utilisée pour sélectionner un groupe de participants dans une étude afin de représenter une population plus large.
8. **Formation sanitaire** : Toute structure chargée de dispenser des soins de santé et participant à la formation des professionnels de santé et à la recherche en santé.
9. **Mécanismes de signalement** : Procédures mises en place pour permettre aux bénéficiaires de signaler des violations de leurs droits dans le cadre des soins de santé.
10. **Monitoring** : Processus de suivi et d'évaluation des pratiques et des conditions dans lesquelles les droits des bénéficiaires de services et soins de santé sont respectés.
11. **Prestataires de services de santé** : toute personne physique ou morale ou organisme public fournissant des services dans le secteur de la santé.
12. **Prestataires de soins de santé** : Professionnel de la santé agissant individuellement qui est autorisé à fournir des services de diagnostic et de traitement des soins de santé, y compris les médicaments, des interventions chirurgicales et des dispositifs médicaux.
13. **Respect de la dignité** : Obligation des prestataires de soins de santé de traiter chaque bénéficiaire avec respect et considération, en préservant leur intégrité personnelle.
14. **Santé** : État complet de bien-être physique, mental et social, ne consistant pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.
15. **Satisfaction des bénéficiaires** : Évaluation de la perception des bénéficiaires concernant la qualité des soins reçus et leur expérience globale dans le système de santé.
16. **Service de santé** : Ensemble des prestations médicales et de soins offerts aux individus pour maintenir ou améliorer leur santé.
17. **Soins de santé** : Actions et services fournis pour prévenir, diagnostiquer, traiter et gérer les problèmes de santé des individus.

0. Résumé exécutif

Le rapport de monitoring des droits des bénéficiaires de services et soins de santé au Burundi, réalisé entre les mois de janvier et de décembre 2025, met en lumière une situation préoccupante concernant la connaissance et le respect des droits des bénéficiaires de services et soins de santé. Dans un contexte où ces droits sont souvent méconnus, 72% des répondants à l'enquête admettent ne pas être informés de leurs droits en matière de santé. Cette ignorance limite leur capacité à revendiquer un traitement équitable et respectueux, exacerbant ainsi les inégalités existantes dans le système de santé.

L'enquête, menée par l'Association Burundaise pour la Défense des Droits des Bénéficiaires de services et soins de santé (ABDDM) sous financement de MEMISA Belgique, a impliqué 253 participants issus de certaines anciennes provinces du Burundi à savoir : Muramvya, Gitega, Karusi, Muyinga, Kirundo, Bubanza, Bujumbura et Rumonge. Les résultats révèlent que 50% des répondants ont signalé des exigences de paiement avant la prestation de soins, une pratique qui constitue une violation des droits des bénéficiaires de services et soins de santé et qui empêche l'accès aux soins pour les populations vulnérables.

Les données montrent également que 46.7% des participants ont été renvoyés sans soins en raison de leur incapacité à payer, soulignant l'urgence de réformer les pratiques de facturation dans les établissements de santé. En outre, 32.8% des répondants croient qu'il existe de la discrimination envers les bénéficiaires de services et soins de santé, ce qui met en évidence des préoccupations sur l'équité dans l'accès aux soins.

Concernant le droit de choisir un prestataire, 80.3% des participants ne peuvent pas choisir leur personnel soignant, ce qui soulève des questions sur l'autonomie des bénéficiaires de services et soins de santé et leur droit à des soins personnalisés. En matière de dignité et de respect de la vie privée, seulement 62% des répondants estiment que leur dignité est respectée, tandis que 37.7% rapportent que leur vie privée n'est pas protégée pendant les soins.

Malgré l'existence de mécanismes de signalement pour les violations des droits, 83% des répondants affirment qu'ils ne sont pas suffisamment informés sur leur utilisation, ce qui indique un besoin d'amélioration de la communication sur ces ressources. Les résultats de l'enquête révèlent également que la majorité des participants ne se sentent pas libres d'exprimer leur volonté ou de renoncer à des soins, ce qui souligne un besoin urgent d'amélioration dans la communication entre les bénéficiaires de services et soins de santé et les prestataires.

Les résultats mettent en lumière la nécessité de renforcer la sensibilisation et l'éducation sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé, tant pour les bénéficiaires de services et soins de santé que pour les prestataires de soins.

Il est indispensable d'organiser des campagnes de sensibilisation et de former les professionnels de santé sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé, l'éthique et la déontologie pour garantir un traitement respectueux et équitable.

Enfin, le rapport appelle à des réformes des politiques de santé afin de garantir l'accès aux soins sans condition préalable de paiement, en particulier pour les populations vulnérables. La mise en place de mécanismes de protection et d'une communication efficace sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé est cruciale pour améliorer la situation actuelle et garantir que tous les citoyens puissent bénéficier de soins de santé dignes et respectueux de leurs droits.

1. Cadre, Objectifs et Méthodologie du Monitoring

1.1 Contexte du monitoring

Le monitoring des droits des bénéficiaires de services et soins de santé au Burundi s'inscrit dans un contexte où les droits des bénéficiaires de services et soins de santé sont souvent méconnus et mal respectés. Plusieurs facteurs contribuent à cette situation. De nombreuses personnes ne sont pas informées de leurs droits en matière de santé, ce qui limite leur capacité à revendiquer un traitement équitable et respectueux. Les statistiques révèlent que 72% des répondants à l'enquête ne connaissent pas leurs droits, soulignant l'urgence d'initiatives de sensibilisation. Les plaintes des bénéficiaires de soins de santé mettent en lumière des violations fréquentes, telles que le non-respect de la dignité des bénéficiaires de services et soins de santé, l'exigence de frais avant la prestation de soins, et le renvoi des bénéficiaires de services et soins de santé incapables de payer. Ces violations compromettent l'accès équitable aux soins et exacerbent les inégalités existantes dans le système de santé.

MEMISA Belgique et l'Association Burundaise pour la défense des droits des malades (ABDDM) ont signé une convention de collaboration dans le programme DGD 2022-2026 « SANTE POUR TOUS » « AMAGARA KURI BOSE ». Le but de cette convention est d'améliorer la qualité de l'offre des soins de santé demandés par la population par l'action de monitoring des droits des bénéficiaires de services et soins de santé/bénéficiaires de services et soins de santé

Le monitoring s'aligne également sur les textes nationaux et internationaux relatifs aux droits des bénéficiaires de services et soins de santé, notamment le décret No 011 du 16 janvier 2024, qui établit le code d'éthique et de déontologie des prestataires de soins et services de santé au Burundi. Ce cadre légal vise à garantir que les droits à la santé soient respectés pour tous les citoyens, sans discrimination.

La loi No 1/07 du 12 mars 2020 portant modification de la loi No 1/012 du 30 mai 2018 sur le code de l'offre des soins et services de santé, ainsi que le décret No 100/011 du 16 janvier 2024, renforcent ce cadre légal en établissant des normes précises pour la prestation de soins.

Les différents ordres professionnels de santé, tels que l'Ordre des Infirmiers et des Sage-Femmes, ainsi que l'Ordre des Professions Alliées de la Santé, jouent un rôle crucial dans la régulation de la pratique des soins et la garantie de la qualité des services fournis. Ces structures veillent également à la protection des droits des bénéficiaires de services et soins de santé et des professionnels de santé.

Le cadre légal international, comprenant des instruments tels que la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, et la Charte Africaine des droits de l'homme et des peuples, établit des principes fondamentaux qui garantissent le droit à la santé. Ces textes imposent aux États des obligations en matière de protection de la santé et de respect des droits des individus.

Au niveau national, la constitution du 7/6/2018 dispose respectivement des droits à la santé en ses articles 17, 27 et 55 : « *Le Gouvernement a pour tâche de réaliser les aspirations du peuple burundais, en particulier de guérir les divisions du passé, d'améliorer la qualité de la vie de tous les Burundais et de garantir à tous la possibilité de vivre au Burundi à l'abri de la peur, de la discrimination, de la maladie et de la faim* ». (Article 17) ; « *L'Etat veille, dans la mesure du possible à ce que tous les citoyens disposent des moyens de mener une existence conforme à la dignité humaine* ». (Article 27) ; « *Toute personne a le droit d'accéder aux soins de santé* » (Article 55).

Les acteurs impliqués dans la protection des droits des bénéficiaires de services et soins de santé comprennent les autorités sanitaires, qui veillent au respect des lois et à la qualité des soins, ainsi que les professionnels de santé, chargés d'informer les bénéficiaires de services et soins de santé de leurs droits et de garantir leur sécurité. Les bénéficiaires de services et soins de santé eux-mêmes jouent un rôle crucial en tant que bénéficiaires des droits, nécessitant une sensibilisation pour les impliquer dans les décisions concernant leur santé.

Les organisations de la société civile, comme l'ABDDM, contribuent également à promouvoir et protéger les droits des bénéficiaires de services et soins de santé en sensibilisant le public et en défendant les intérêts des bénéficiaires de services et soins de santé.

Les mécanismes de protection des droits des bénéficiaires de services et soins de santé incluent des procédures spécifiques pour signaler les violations et obtenir réparation. Le Code d'éthique et de déontologie des prestataires de soins établit des principes éthiques et des sanctions en cas de non-respect, tandis que les textes instituant les ordres professionnels en santé définissent les normes de pratique et les règles de conduite que les professionnels doivent respecter. Ensemble, ces instruments et acteurs forment un cadre cohérent visant à garantir le respect et la protection des droits des bénéficiaires de services et soins de santé dans le système de santé burundais.

Enfin, la sensibilisation continue à ces questions est cruciale, tout en encourageant l'implication de chacun dans la promotion et la protection des droits des bénéficiaires de services et soins de santé. En travaillant ensemble pour garantir ces droits fondamentaux, nous contribuons à améliorer le bien-être et la qualité de vie de tous les individus. Le rapport vise à évaluer la situation actuelle et à proposer des recommandations concrètes pour améliorer le respect des droits des bénéficiaires de services et soins de santé dans le pays.

1.2 Objectifs du monitoring

Les objectifs de la collecte des données sont les suivants :

- ★ Évaluer la connaissance des droits des bénéficiaires de services et soins de santé, en identifiant le degré de sensibilisation des répondants concernant leurs droits en matière de santé.
- ★ Mesurer le respect de ces droits, en analysant dans quelle mesure les droits des bénéficiaires de services et soins de santé sont respectés dans les établissements de santé.
- ★ Identifier les obstacles à l'accès aux soins, en recueillant des données sur les pratiques de facturation et les refus de soins en cas d'incapacité de paiement.
- ★ Proposer des recommandations, en formulant des suggestions basées sur les résultats pour améliorer la sensibilisation, la formation des professionnels de santé et les politiques de santé.

1.3 Méthodologie

L'interview a été menée auprès de 253 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 bénéficiaires de services et soins de santé, 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 de l'enquête sont présentés sous forme de tableaux, reflétant divers aspects des droits des bénéficiaires de services et soins de santé, de leur connaissance à leur respect dans les établissements de santé. Voici les points clés :

- ✳ Répartition par Sexe : La majorité des participants étaient des femmes (55.7%, soit 141 participants).
- ✳ Répartition par Âge : 59.3% (150 participants) des répondants avaient 35 ans ou plus, soulignant une faible représentation des jeunes.
- ✳ Niveau d'Études : 46.25% (111 participants) des répondants avaient un niveau d'études de 6ème année, indiquant un besoin d'amélioration de la sensibilisation.
- ✳ Fonction : 64.8% (164 participants) des interviewés appartenaient à la catégorie du personnel extérieur de santé, ce qui peut influencer les perceptions des droits des bénéficiaires de services et soins de santé.

2.2 Résultats Qualitatifs

Les résultats qualitatifs se concentrent sur les perceptions et expériences des participants concernant les droits des bénéficiaires de services et soins de santé. Voici quelques points saillants :

- ✳ Connaissance des Droits : Une majorité (73.5%, soit 186 participants) des répondants ne connaissent pas leurs droits, soulignant l'urgence d'initiatives de sensibilisation.
- ✳ Discrimination : 32.8% (83 participants) des répondants croient qu'il existe de la discrimination envers les bénéficiaires de services et soins de santé, indiquant des préoccupations sur l'équité dans l'accès aux soins.
- ✳ Obligation de Payer : 48.2% (122 participants) des participants rapportent qu'on exige des frais avant les soins, ce qui est préoccupant.
- ✳ Renvoi pour Non-Paiement : 46.7% (118 participants) des répondants affirment avoir été renvoyés sans soins en cas d'incapacité de paiement.
- ✳ Droit de Choisir un Prestataire : 80.3% (203 participants) des participants ne peuvent pas choisir leur personnel soignant, soulevant des préoccupations sur l'accès à des soins adaptés.

2.3 Analyse des Données

L'analyse des données révèle plusieurs tendances et corrélations :

- ✳ Connaissance sur le Respect des Droits : Le faible niveau de connaissance des droits des bénéficiaires de services et soins de santé est corrélé avec le respect limité de ces droits dans les établissements de santé.
- ✳ Discrimination et Accès aux Soins : Les perceptions de discrimination sont liées à des expériences vécues de refus de soins ou d'exigences de paiement, exacerbant les inégalités.

- ✳ Impact des Niveaux d'Éducation : Les résultats montrent que les niveaux d'éducation influencent la connaissance des droits, avec des diplômés étant plus susceptibles de connaître leurs droits.
- ✳ Perception de la Qualité des Soins : Les répondants expriment des préoccupations sur la qualité des soins, notamment en ce qui concerne la rapidité d'accueil et le respect de la dignité.

2.4 Détails sur les données collectées

SECTION1 : IDENTIFICATION

1. Genre

Tableau 1: Répartition des interviewés par sexe et par province

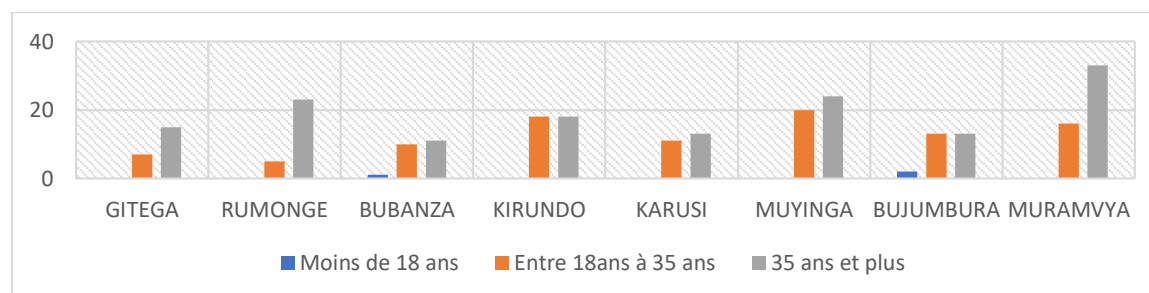
CPT	MASCULIN	FIMININ	TOTAL
GITEGA	10	12	22
RUMONGE	13	15	28
BUBANZA	9	13	22
KIRUNDO	18	18	36
KARUSI	8	16	24
MUYINGA	20	24	44
BUJUMBURA	16	12	28
MURAMVYA	18	31	49
Total	112	141	253

Interprétation

- ✳ La répartition des interviewés montre une majorité de femmes (55.7%) par rapport aux hommes (44.3%).
- ✳ La province de Muramvya a le plus grand nombre d'interviewés (49), suivie de Muyinga (44) et Kirundo (36).
- ✳ Il est important de noter que la présence élevée des femmes dans l'échantillon peut s'expliquer par le fait qu'elles fréquentent beaucoup plus les FOSA (Formations Sanitaires) pour diverses raisons, même en dehors des soins médicaux. Cela inclut des activités telles que les vaccinations des enfants, les consultations prénatales et postnatales, ainsi que les accouchements et les gardes malades.

2. Age

Figure 1 Répartition des interviewés par âge et par province



Interprétation

- ✳ La répartition des interviewés par âge montre que la majorité des participants (59.3%) sont âgés de 35 ans et plus, ce qui représente 150 personnes sur 253. Cela indique une prévalence significative des répondants plus âgés dans les discussions sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé.
- ✳ La tranche d'âge de 18 à 35 ans comprend 100 participants (39.5%), ce qui souligne également l'importance de ce groupe d'âge dans le contexte de la santé et des droits des bénéficiaires de services et soins de santé.
- ✳ La catégorie des moins de 18 ans est très faible, avec seulement 3 participants (1.2%).

3. Niveau d'étude

Tableau 2 Répartition des interviewés par niveau d'études et par province

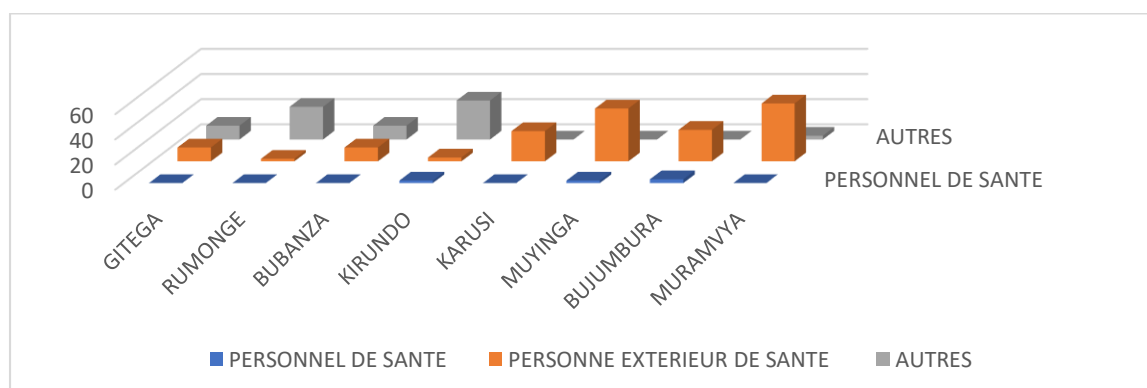
CPT	6 ème	de 7 ème à 9 ème	Diplômé	Total	Commentaires
GITEGA	6	8	8	22	
RUMONGE	21	5	2	28	
BUBANZA	14	4	4	22	
KIRUNDO	25	3	8	36	
KARUSI	4	8	12	24	
MUYINGA	15	5	11	31	5 masculins analphabètes et 5 féminins analphabètes ainsi que 3 élevés du post fondamental
BUJUMBURA	4	15	9	28	
MURAMVYA	22	14	13	49	
Total	111	62	67	240	13

Interprétation

- ✳ La majorité des interviewés (46.25%) ont un niveau d'études de 6ème, suivis de ceux ayant un niveau de 7ème à 9ème (25.83%).
- ✳ Les diplômés représentent seulement 27.92% des répondants, ce qui peut indiquer un besoin d'amélioration dans l'éducation et la sensibilisation aux droits des bénéficiaires de services et soins de santé.

4. Fonction

Figure 2 Répartition des interviewés par profession et par province



Interprétation

- ✳ La majorité des interviewés (64.8%) appartiennent à la catégorie personnelle extérieur de santé, avec un total de 164 participants. Cela montre une forte représentation de personnes qui ne sont pas directement impliquées dans le secteur de la santé, ce qui peut influencer les perspectives sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé.
- ✳ Les autres professions représentent 32.4% des répondants, avec 82 participants, tandis que le personnel de santé constitue seulement 2.8% (7 participants). Cette faible représentation du personnel de santé pourrait indiquer la neutralité des informations.

SECTION 2 : DROITS DES BÉNÉFICIAIRES DE SERVICES ET SOINS DE SANTÉ

§1 : Connaissance des droits des bénéficiaires de services et soins de santé par la population

Tableau 2 Répartition des interviewés selon la connaissance des droits des bénéficiaires de services et soins de santé

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL
GITEGA	5	17	0	22
RUMONGE	10	18	0	28
BUBANZA	1	21	0	22
KIRUNDO	8	28	0	36
KARUSI	0	16	8	24
MUYINGA	9	35	0	44
BUJUMBURA	7	21	0	28
MURAMVYA	19	30	0	49
Total	59	186	8	253

Interprétation

- ✳ La majorité des interviewés (73.5%) ont répondu NON à la question de leur connaissance des droits des bénéficiaires de services et soins de santé, avec un total de 186 participants.
Cela indique un manque significatif de sensibilisation et de compréhension des droits des bénéficiaires de services et soins de santé parmi la population interrogée.
- ✳ Seuls 23.3% des répondants ont déclaré connaître les droits des bénéficiaires de services et soins de santé (59 participants), tandis que 3.2% (8 participants) ont choisi l'option J'IGNORE. Ce faible pourcentage de personnes qui connaissent leurs droits souligne l'urgence d'initiatives de sensibilisation et d'éducation dans ce domaine.

§2 : Respect des droits des bénéficiaires de services et soins de santé

1. Les prestataires des soins ou services de santé font une discrimination à l'égard des bénéficiaires de services et soins de santé

Tableau 3 Discrimination à l'égard des bénéficiaires de services et soins de santé

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL	Commentaires
GITEGA	14	5	3	22	La plupart des gens ont répondu que les infirmiers soignent les bénéficiaires de services et soins de santé selon qu'ils sont riches ou pauvres ou selon les relations entre eux.
RUMONGE	8	20	0	28	
BUBANZA	9	12	1	22	
KIRUNDO	13	17	6	36	
KARUSI	10	14	0	24	
MUYINGA	11	26	7	44	
BUJUMBURA	3	25	0	28	
MURAMVYA	15	14	20	49	
Total	83	133	37	253	

Interprétation

- ✳ Un tiers des répondants (32.8%) croient qu'il y a de la discrimination à l'égard des bénéficiaires de services et soins de santé, ce qui indique une préoccupation significative concernant l'équité dans l'accès aux soins.
- ✳ Plus de la moitié des participants (52.6%) ne perçoivent pas de discrimination, ce qui pourrait refléter une confiance dans le système de santé ou une méconnaissance des injustices qui peuvent exister.
- ✳ 14.6% des répondants ont indiqué qu'ils ignoraient la situation, ce qui souligne la nécessité d'une sensibilisation accrue sur les questions de discrimination dans l'accès aux soins de santé.

2. Obligation de payer les frais de santé avant les soins

Tableau 4 Exigence de frais de santé aux bénéficiaires de services et soins de santé avant les soins et service de santé

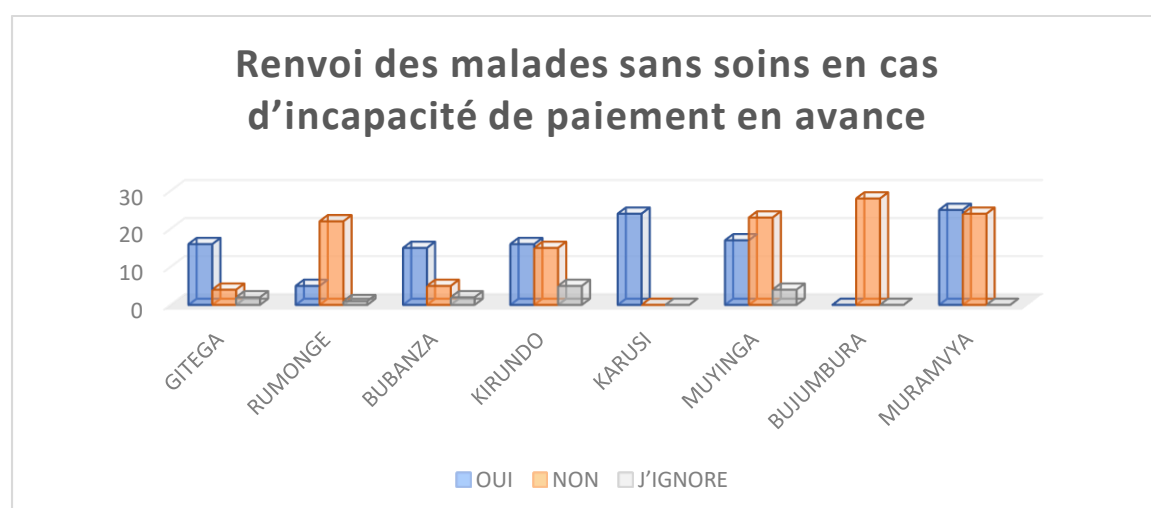
CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL
GITEGA	17	5	0	22
RUMONGE	12	16	0	28
BUBANZA	19	3	0	22
KIRUNDO	18	18	0	36
KARUSI	0	21	3	24
MUYINGA	16	28	0	44
BUJUMBURA	0	28	0	28
MURAMVYA	40	9	0	49
Total	122	128	3	253

Interprétation

- ✳ Une majorité (48.2%) des répondants indiquent qu'on exige des frais avant les soins, ce qui est préoccupant. Cela représente un total de 122 participants.
- ✳ En revanche, 50.6% des répondants (128 participants) affirment qu'aucun frais n'est exigé avant les soins.
- ✳ Seuls 1.2% des répondants (3 participants) ne savent pas si des frais sont demandés.

3. Renvoi de ceux qui sont incapables de payer les frais avant les soins

Figure 3 Renvoi des bénéficiaires de services et soins de santé sans soins en cas d'incapacité de paiement en avance



Interprétation

- ✳ Une majorité (46.7%) des répondants indiquent qu'ils sont renvoyés sans soins en cas d'incapacité de paiement, ce qui représente un total de 118 participants.
- ✳ En revanche, 47.8% des répondants (121 participants) affirment qu'ils ne sont pas renvoyés pour cette raison.
- ✳ Seuls 5.5% des répondants (14 participants) ne savent pas si cette pratique a lieu.

4. Droit du bénéficiaire de services et soins de santé de choisir un prestataire

Tableau 5 Droit des bénéficiaires de services et soins de santé de choisir le prestataire parmi ceux qui sont disponibles

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL
GITEGA	5	17	0	22
RUMONGE	15	13	0	28
BUBANZA	8	14	0	22
KIRUNDO	0	36	0	36
KARUSI	0	24	0	24
MUYINGA	7	37	0	44
BUJUMBURA	0	28	0	28
MURAMVYA	15	34	0	49
Total	50	203	0	253

Interprétation

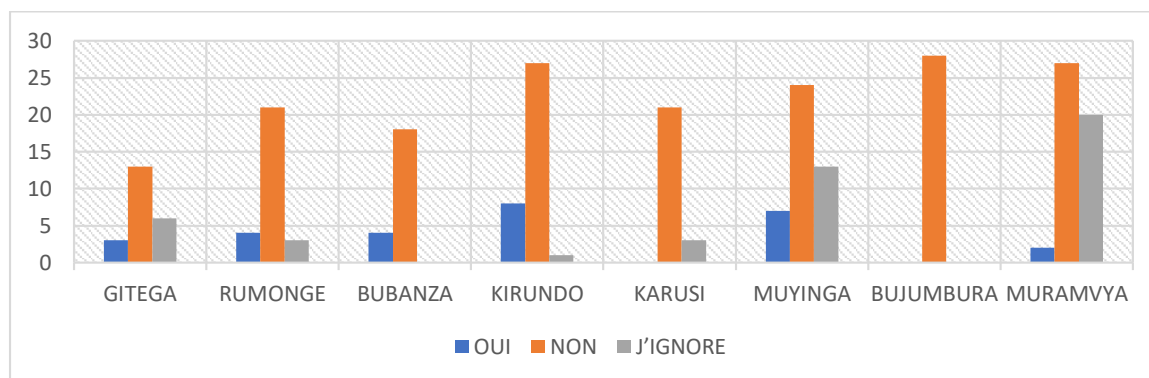
Une écrasante majorité (80.3%) des répondants ne peuvent pas choisir leur personnel soignant, ce qui est alarmant. Seuls 19.7% des répondants affirment avoir ce droit.

Cette situation soulève des préoccupations importantes sur l'accès à des soins adaptés et personnalisés. Il est crucial d'explorer les raisons de cette restriction et de mettre en œuvre des mesures pour garantir que tous les bénéficiaires de services et soins de santé aient la possibilité de choisir leurs prestataires de soins, ce qui pourrait améliorer la qualité des services de santé et la satisfaction des bénéficiaires de services et soins de santé.

5. Droit du bénéficiaire de services et soins de santé de renoncer à des soins

- ✳ Une majorité (70.8%) des répondants ne se sentent pas libres de renoncer à des soins. Cela indique une pression potentielle sur les bénéficiaires de services et soins de santé pour accepter des traitements, même s'ils ne le souhaitent pas.
- ✳ Seuls 11% des répondants se sentent libres de renoncer à des soins, tandis que 18.2% ignorent ce qui concerne ce droit.

Figure 4 Droit des bénéficiaires de services et soins de santé de renoncer à des soins



6. Droit du bénéficiaire de services et soins de santé d'exprimer sa volonté et la faire respecter

Tableau 6 Droit des bénéficiaires de services et soins de santé d'exprimer leur volonté et la faire respecter

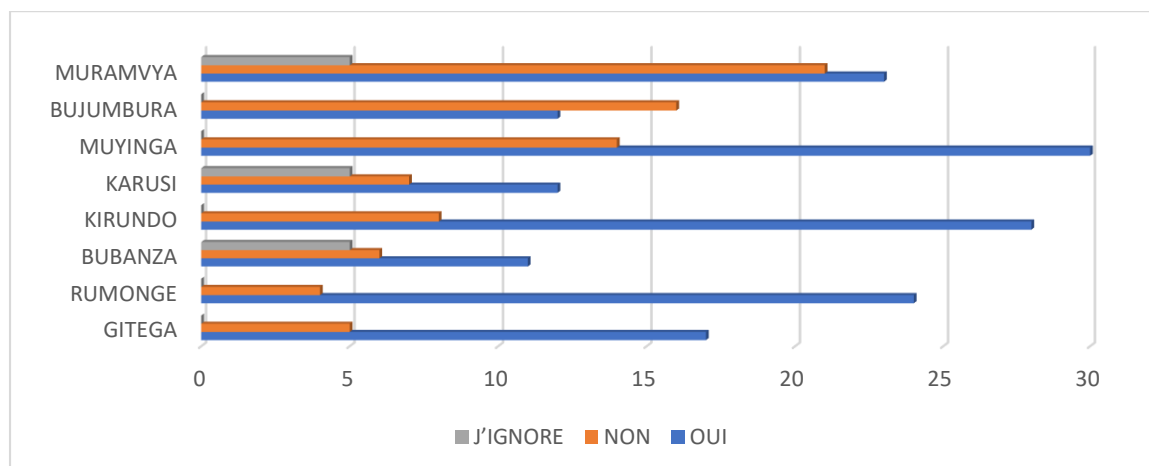
CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL
GITEGA	9	8	5	22
RUMONGE	14	14	0	28
BUBANZA	15	7	0	22
KIRUNDO	8	25	3	36
KARUSI	0	0	24	24
MUYINGA	8	24	12	44
BUJUMBURA	0	28	0	28
MURAMVYA	3	17	29	49
Total	57	123	73	253

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 bénéficiaires de services et soins de santé et les professionnels de santé.
- ✘ Seuls 32% des répondants se sentent libres d'exprimer leur volonté, ce qui indique une lacune significative dans le respect des droits des bénéficiaires de services et soins de santé.

7. Respect de la dignité¹ des bénéficiaires de services et soins de santé (confidentialité)

Figure 5 Respect de la dignité par les professionnels de santé lors de la prestation des soins et services de santé



Interprétation

- ✳ Seulement 62% des répondants estiment que leur dignité est respectée par les professionnels de santé. Cela signifie que 32% des répondants affirment que leur dignité n'est pas respectée.
- ✳ De plus, 6% des répondants ignorent ce qui concerne le respect de la dignité.

8. Respect de la vie privée du bénéficiaire de services et soins de santé

Tableau 7 Droit à la vie privée des bénéficiaires de services et soins de santé lors de la prestation des soins et services de santé

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL
GITEGA	0	21	1	22
RUMONGE	14	14	0	28
BUBANZA	10	12	0	22
KIRUNDO	24	12	0	36
KARUSI	19	2	3	24
MUYINGA	29	14	1	44
BUJUMBURA	18	5	5	28
MURAMVYA	35	7	7	49
Total	149	87	17	253

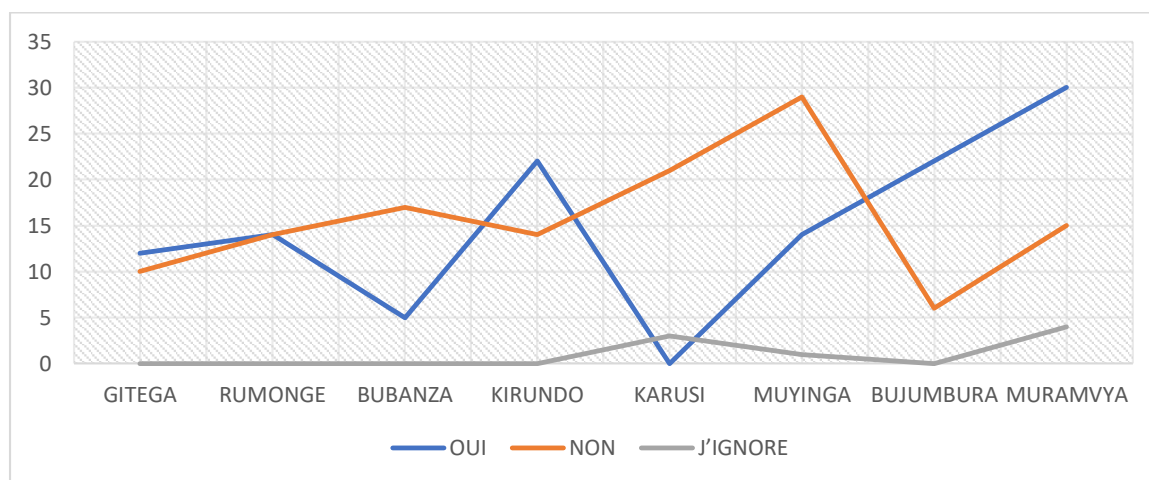
¹ La dignité dans le contexte des droits des malades implique le respect de chaque individu, leur autonomie dans les décisions de santé, et la protection de leur confidentialité. Elle garantit également un accès équitable à des soins de qualité, tout en prenant en compte les valeurs culturelles des patients.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

Interprétation

62.3% des répondants estiment que leur droit à la vie privée est respecté. Cependant, 37.7% des répondants disent que leur vie privée n'est pas protégée, ce qui est préoccupant.

9. Les prestataires de soins fournissent aux bénéficiaires de services et soins de santé des informations sur leur état de santé

Figure 6 Informations sur l'état de santé



Interprétation

✳ 45.1% des répondants estiment qu'ils reçoivent des informations sur leur état de santé. En revanche, 51.8% des répondants affirment ne pas recevoir ces informations, ce qui soulève des préoccupations importantes concernant la communication entre les professionnels de santé et les bénéficiaires de services et soins de santé.

✳ De plus, 3.1% des répondants ignorent ce qui concerne les informations sur leur état de santé.

10. Le consentement éclairé est garanti dans les structures de soin

Tableau 8 Consentement éclairé

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL	Commentaires
GITEGA	6	16	0	22	La majorité des gens disaient que les prestataires prisent les décisions seuls sans demander l'avis aux bénéficiaires de services et soins de santé.
RUMONGE	24	4	0	28	
BUBANZA	2	20	0	22	
KIRUNDO	17	19	0	36	
KARUSI	9	6	9	24	
MUYINGA	11	32	1	44	
BUJUMBURA	28	0	0	28	
MURAMVYA	12	35	2	49	
Total	109	132	12	253	

Interprétation

43% des répondants estiment avoir donné un consentement éclairé pour les soins reçus. Cela indique que seulement une minorité des bénéficiaires de services et soins de santé se sent suffisamment informée pour prendre des décisions éclairées concernant leur traitement.

En revanche, 57% des répondants affirment ne pas avoir été informés suffisamment pour donner leur consentement. Cela souligne un problème significatif dans la communication entre les professionnels de santé et les bénéficiaires de services et soins de santé, où les décisions médicales sont souvent prises sans impliquer les bénéficiaires de services et soins de santé, comme le mentionnent certains commentaires.

11. Le droit d'être accompagné par une personne de confiance lors du processus de soins ou service de santé

Tableau 9 Accompagnement par une personne de confiance

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL	Commentaires
GITEGA	22	0	0	22	Beaucoup des gens ont répondu que le bénéficiaire de services et soins de santé peut choisir qui peut lui accompagner à l'hôpital, soit la personne familiale, soit son ami
RUMONGE	13	15	0	28	
BUBANZA	11	11	0	22	
KIRUNDO	17	19	0	36	
KARUSI	24	0	0	24	
MUYINGA	44	0	0	44	
BUJUMBURA	28	0	0	28	
MURAMVYA	48	1	0	49	
Total	207	46	0	253	

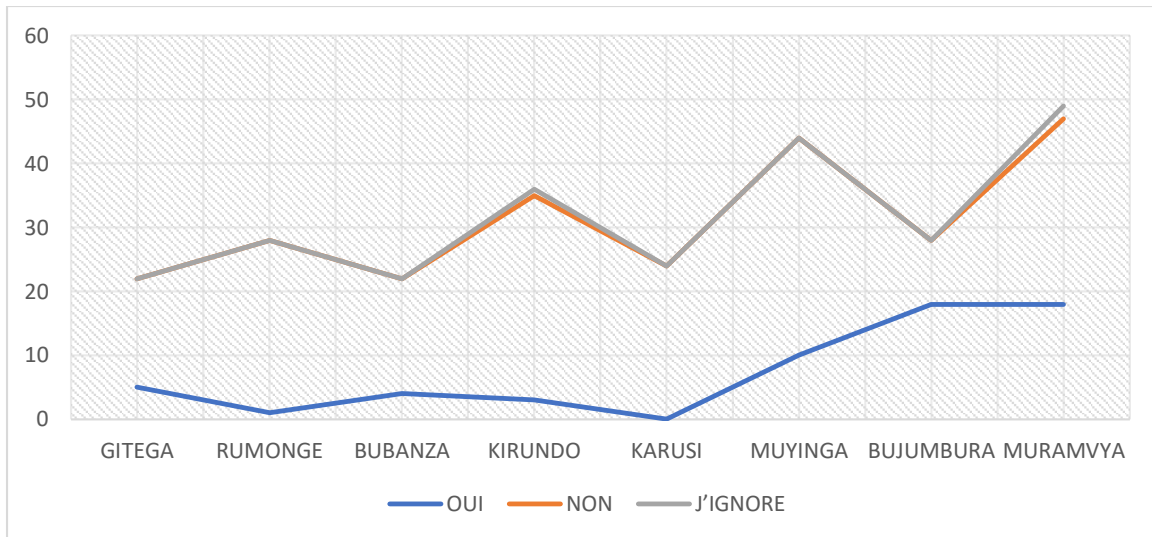
Interprétation

81.7% des répondants estiment qu'ils peuvent être accompagnés par une personne de confiance lors de leurs soins. Cela indique une majorité significative de bénéficiaires de services et soins de santé qui se sentent libres de choisir qui les accompagne, que ce soit un membre de la famille ou un ami.

Cependant, 18.3% des répondants affirment ne pas avoir cette possibilité. Les commentaires des répondants, notamment à Gitega, soulignent que les bénéficiaires de services et soins de santé ont la liberté de choisir leur accompagnateur, ce qui est un aspect positif du système de santé.

12. Accès du bénéficiaire de services et soins de santé à son dossier médical

Figure 7 Accès du bénéficiaire de services et soins de santé à son dossier médical



Interprétation

- ✳ 23.3% des répondants affirment avoir accès à leur dossier médical, ce qui indique une faible proportion de bénéficiaires de services et soins de santé ayant la possibilité de consulter leurs informations de santé.
- ✳ En revanche, 75.5% des répondants déclarent ne pas avoir accès à leur dossier médical. Cela soulève des préoccupations importantes concernant la transparence et le droit des bénéficiaires de services et soins de santé à être informés sur leur santé.
- ✳ De plus, 1.2% des répondants ignorent s'ils ont accès ou non à leur dossier médical.

13. Cas de violation des droits des bénéficiaires de services et soins de santé

Tableau 10 Observation des cas de violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé par les non bénéficiaires de services et soins de santé hors des structures de soins

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL	Commentaires
GITEGA	8	14	0	22	Les uns et unes ont dit que les prestataires traitent mal les femmes enceintes ou celles qui viennent faire l'accouchement, les autres disaient que les gens de propriété dans les FOSA peuvent soigner les bénéficiaires de services et soins de santé, ce qui cause des conséquences graves aux bénéficiaires de services et soins de santé.
RUMONGE	2	22	4	28	
BUBANZA	14	2	6	22	
KIRUNDO	12	16	8	36	
KARUSI	0	0	24	24	
MUYINGA	24	14	6	44	
BUJUMBURA	3	25	0	28	
MURAMVYA	20	5	24	49	
Total	83	98	72	253	

Interprétation

- ✳ 32.8% des répondants affirment avoir observé des cas de violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé. Ce chiffre indique une préoccupation significative concernant le respect des droits des bénéficiaires de services et soins de santé dans le cadre des soins de santé.
- ✳ En revanche, 38.7% des répondants déclarent ne pas avoir observé de telles violations, tandis que 28.5% ignorent la situation.

14. Poursuite des auteurs des violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé

Tableau 11 Poursuite des auteurs des violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL	Commentaires
GITEGA	10	12	0	22	La plupart disaient qu'ils ne connaissent l'endroit où ils peuvent s'adresser en cas de violation et d'autres disaient que les prestataires en fautes n'avaient pas été punis.
RUMONGE	0	5	23	28	
BUBANZA	0	10	12	22	
KIRUNDO	1	16	19	36	
KARUSI	0	0	24	24	
MUYINGA	0	30	14	44	
BUJUMBURA	3	25	0	28	
MURAMVYA	0	20	29	49	
Total	14	118	121	253	

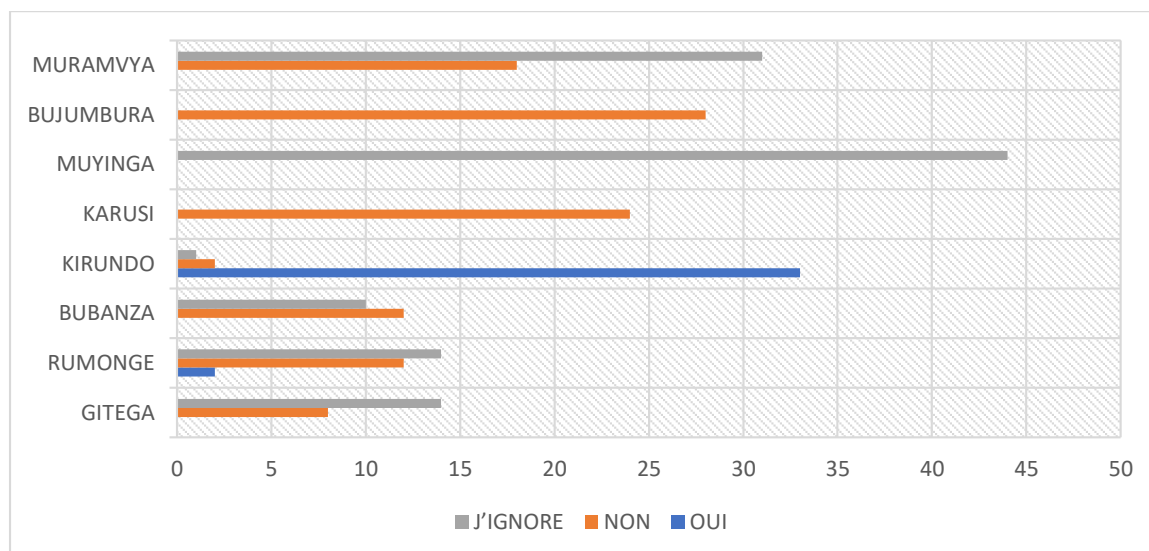
Interprétation

5.5% des répondants affirment que des mesures ont été prises pour poursuivre les auteurs de violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé. Cela montre une très faible proportion de cas où des actions ont été entreprises contre les fautes signalées.

En revanche, 46.7% des répondants déclarent qu'aucune action n'a été entreprise, tandis que 47.8% ignorent la situation, ce qui indique un manque de sensibilisation ou d'information sur les procédures de plainte et de suivi des violations.

15. Réparation ou une indemnité des bénéficiaires de services et soins de santé lésés

Figure 8 Réparation ou indemnité en cas de violation des droits d'un bénéficiaire de services et soins de santé



Interprétation

- ✳ Seuleme nt 13.8% des répondants affirment avoir reçu une réparation ou une indemnité en cas de violation de leurs droits. Cela indique une très faible reconnaissance et mise en œuvre des mécanismes de réparation pour les bénéficiaires de services et soins de santé.
- ✳ 41.1% des répondants déclarent qu'il n'y a pas de mécanisme de réparation en place, ce qui soulève des préoccupations sur la protection des droits des bénéficiaires de services et soins de santé.
- ✳ 45.1% des répondants ignorent les mécanismes de réparation existants, ce qui montre un manque d'information et de sensibilisation sur les recours possibles en cas de violation des droits.

SECTION 3 : QUALITE DES SOINS ET SERVICES DE SANTE

1. Permanence des services de santé 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours

Tableau 12 Permanence des services de santé 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL
GITEGA	21	1	0	22
RUMONGE	24	3	1	28
BUBANZA	15	7	0	22
KIRUNDO	33	2	1	36
KARUSI	21	3	0	24
MUYINGA	0	44	0	44
BUJUMBURA	28	0	0	28

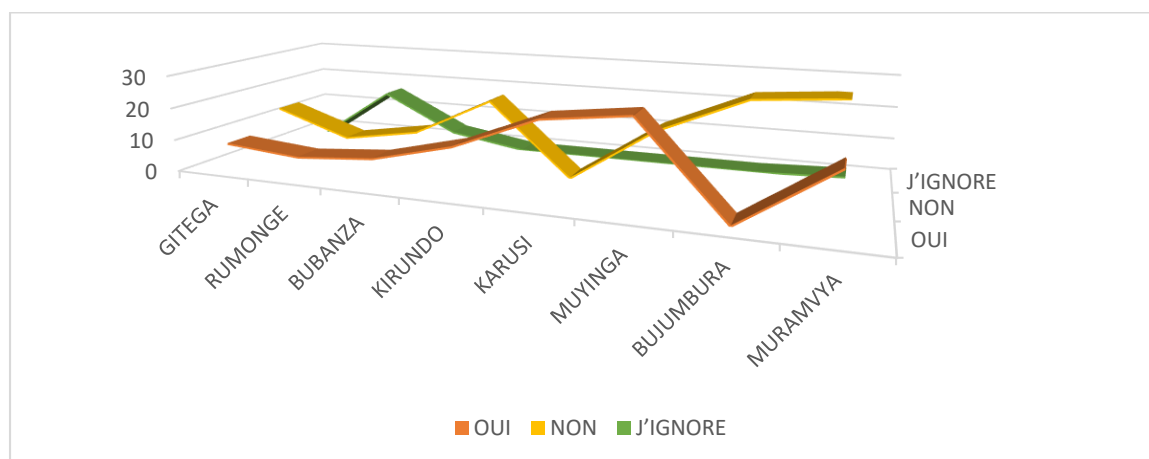
MURAMVYA	45	4	0	49
TOTAL	187	64	2	253

Interprétation

- 73.9% des répondants affirment que des services de santé sont disponibles en permanence (24h/24 et 7j/7). Cela indique une bonne accessibilité des soins dans de nombreuses régions.
- 25.3% des répondants déclarent qu'il n'y a pas de service de santé disponible en permanence, ce qui soulève des préoccupations sur l'accès aux soins d'urgence.
- 0.8% des répondants ignorent si des services de santé sont disponibles en permanence, ce qui suggère un besoin d'amélioration de l'information sur les services de santé disponibles.

2. Les services et soins de santé offerts sont-ils identiques 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours ?

Figure 9 Les services et soins de santé offerts sont identiques 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours



Interprétation

- 41.5% des répondants affirment que les services et soins de santé offerts sont identiques 24h sur 24h. Cela indique une certaine uniformité dans la qualité des soins fournis, quel que soit le moment de la journée.
- 50.2% des répondants déclarent que les services ne sont pas identiques, ce qui soulève des préoccupations sur la qualité et la disponibilité des soins en dehors des heures normales.
- 8.3% des répondants ignorent si les services sont identiques, ce qui indique un besoin d'amélioration de l'information et de la sensibilisation concernant les soins disponibles.

3. Si non, quelle heure ou quel jour les soins et services de santé sont moindres par rapport aux autres

Tableau 13 Période où les soins et services de santé sont moindres par rapport aux autres

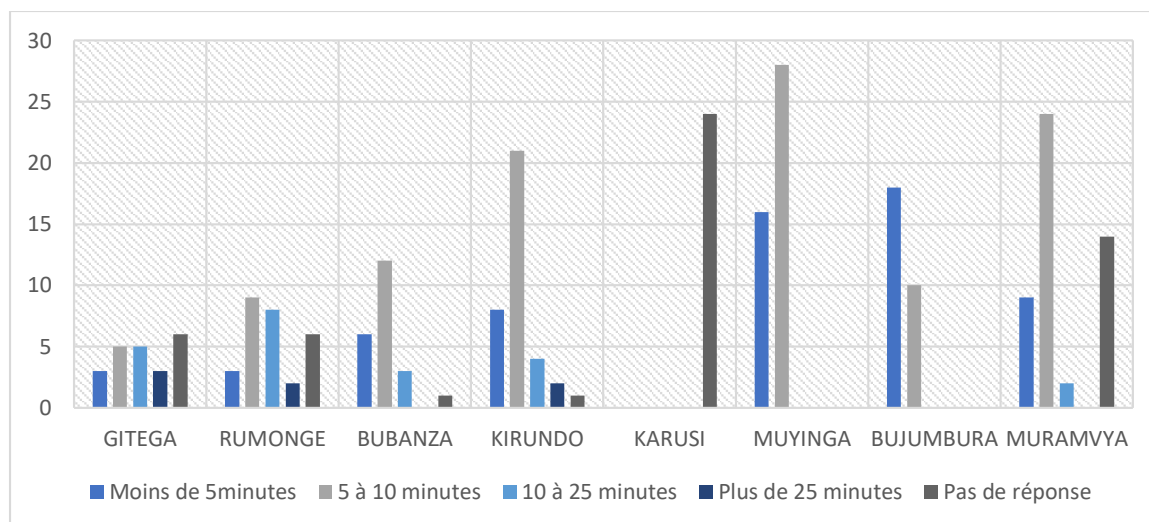
CPT	1	2	3	4	5	6	TOTAL	Commentaires
GITEGA	0	22	0	0	0	0	22	1= Avant 8h00, 2= 3= Soir, 4= 5= 6=Jours fériés
RUMONGE	0	28	0	0	0	0	28	
BUBANZA	6	2	5	1	8	0	22	
KIRUNDO	0	0	28	0	3	5	36	
KARUSI	0	0	0	0	6	18	24	
MUYINGA	0	44	0	0	0	0	44	
BUJUMBURA	0	0	0	0	0	28	28	La majorité des gens disaient que pendant la nuit, le Week-end et pendant les jours des évènements, les services et les soins de santé ne sont pas bonnes
MURAMVYA	0	0	0	0	0	49	49	
Total	6	96	33	1	17	100	253	

Interprétation

- ★ La majorité des répondants (52) perçoivent une baisse de qualité des soins durant cette période, ce qui pourrait indiquer des problèmes d'accessibilité ou de ressources.
- ★ Un nombre significatif de répondants (33) indique que les soins sont moindres le soir, ce qui soulève des préoccupations sur la disponibilité de personnel et de services pendant ces heures.
- ★ Très peu de répondants (1) mentionnent une baisse de qualité durant le week-end, indiquant que cette période n'est pas perçue comme problématique par la majorité.
- ★ Un nombre modéré de répondants (14) perçoit une qualité de soins moindres durant les jours fériés, ce qui pourrait suggérer un besoin d'amélioration des services pendant ces périodes.
- ★ La majorité des répondants (98) signalent une baisse de qualité pendant les jours d'évènements, ce qui indique que la demande accrue pendant ces périodes n'est pas toujours satisfaite.

4. Durée de consultation

Figure 10 Appréciation de la durée de consultation médicale et paramédicale



Interprétation

- ✳ Environ 25% (63 participants) des répondants rapportent des consultations de moins de 5 minutes.
- ✳ Près de 43% (109 participants) signalent que la consultation dure entre 5 et 10 minutes.
- ✳ Environ 9% (22 participants) signalent que la consultation dure entre 10 et 25 minutes.
- ✳ Seulement 2% (7 participants) signalent des consultations de plus de 25 minutes.
- ✳ Environ 21% (52 participants) des répondants ne donnent pas de réponse sur la durée des consultations, ce qui peut indiquer un manque de clarté ou de suivi.

5. Satisfaction des bénéficiaires de services et soins de santé sur la rapidité de leur accueil par les prestataires des soins et services de santé

Tableau 14 Satisfaction des bénéficiaires de services et soins de santé sur la rapidité de leur accueil par les prestataires des soins et services de santé

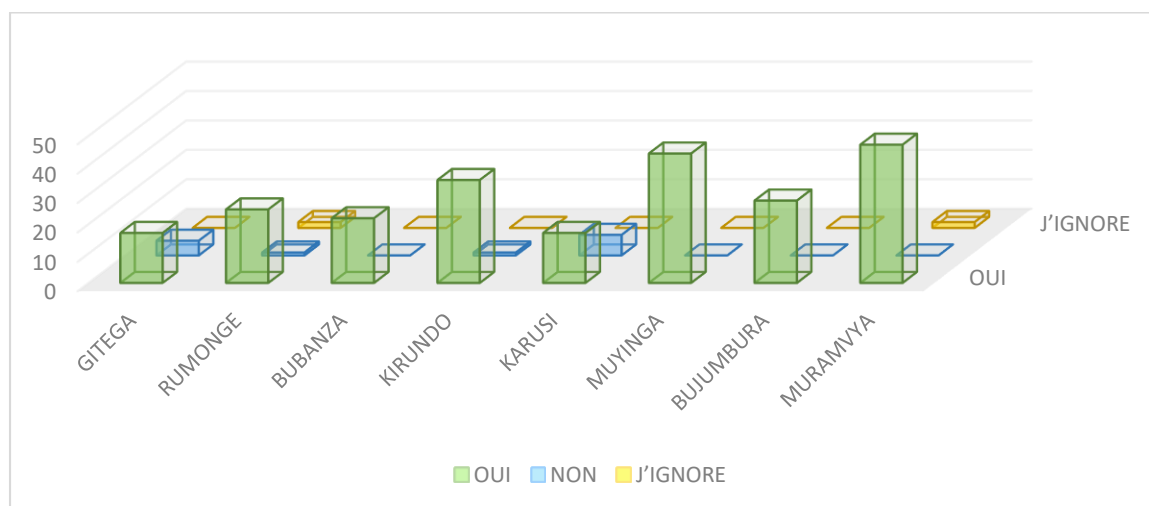
CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL	Commentaires
GITEGA	13	9	0	22	Sur Certains FOSA, les uns les autres ont répondu que parfois, ils sont satisfaits part la rapidité d'accueil et d'autres qu'ils ne sont pas satisfaits.
RUMONGE	17	9	2	28	
BUBANZA	5	17	0	22	
KIRUNDO	14	20	2	36	
KARUSI	11	10	3	24	
MUYINGA	10	26	8	44	
BUJUMBURA	25	3	0	28	
MURAMVYA	15	24	10	49	
Total	235	14	4	253	

Interprétation

- ✳ 93% des répondants rapportent être satisfaits de la rapidité de leur accueil, ce qui indique une perception majoritairement positive des services de santé.
- ✳ 5.4% signalent qu'ils ne sont pas satisfaits, ce qui pourrait indiquer des domaines à améliorer dans le processus d'accueil.
- ✳ 1.6% des répondants ne savent pas répondre à la question sur leur satisfaction, ce qui peut suggérer un manque d'information ou de clarté sur le sujet.

6. Observation des panneaux d'orientation

Figure 11 Existence de panneaux d'orientation



Interprétation

- ✳ Panneaux d'Orientation : 92.5% (235 répondants) des participants affirment avoir observé des panneaux d'orientation. Cependant, ce chiffre pourrait indiquer une anomalie due à un comptage erroné, car il y a des réponses "NON" et "J'IGNORE".
- ✳ Absence de Panneaux : 5.5% (14 répondants) indiquent qu'ils ne voient pas de panneaux d'orientation, ce qui peut suggérer un manque de signalisation dans certaines zones.
- ✳ Ignorance de la Disponibilité : 2% (4 répondants) ne savent pas si des panneaux d'orientation sont disponibles, ce qui pourrait refléter un manque de communication ou de sensibilisation sur les ressources disponibles.

7. Gaspillage de temps et d'argent des bénéficiaires de services et soins de santé par les professionnels de la santé

Tableau 15 Gaspillage de temps et d'argent des bénéficiaires de services et soins de santé par les professionnels de la santé

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL	Commentaires
GITEGA	10	12	0	22	Chercher les produits pharmaceutiques en dehors du CDS, facturation et pharmacie on paie des
RUMONGE	17	11	0	28	
BUBANZA	11	7	4	22	

KIRUNDO	18	18	0	36	médicaments non disponibles et on vous fait retourner pour changer, hausse des prix des médicaments surfacturation pour les utilisateurs des CAM et MCS l'ordonnance
KARUSI	16	7	1	24	
MUYINGA	15	29	0	44	
BUJUMBURA	0	28	0	28	
MURAMVYA	24	24	1	49	
Total	111	136	6	253	

Interprétation

- ✳ Gaspillage de Temps et d'Argent : 43.9% (111 répondants) estiment qu'il y a un gaspillage de temps et d'argent par les professionnels de la santé. Cela peut indiquer des problèmes dans l'efficacité des services de santé et des pratiques de facturation.
- ✳ Absence de Gaspillage : 53.7% (136 répondants) ne constatent pas de gaspillage, ce qui pourrait refléter une satisfaction par rapport aux services reçus ou une méconnaissance des problèmes signalés par d'autres.
- ✳ Ignorance sur le Gaspillage : 2.4% (6 répondants) ignorent que les prestataires font perdre du temps et de l'argent aux bénéficiaires de services et soins de santé, ce qui peut suggérer un manque de sensibilisation ou d'information sur les pratiques de santé.

8. Accessibilité des soins

Tableau 16 Accessibilité des soins

CPT	OUI	NON	J'IGNORE	TOTAL	Commentaires
<i>GITEGA</i>	16	6	0	22	Non-respect de la gratuite pour les moins de 5ans, on paie avant d'être soigné, géographiquement oui mais financièrement non
<i>RUMONGE</i>	17	11	0	28	
<i>BUBANZA</i>	12	10	0	22	
<i>KIRUNDO</i>	24	12	0	36	
<i>KARUSI</i>	8	8	8	24	
<i>MUYINGA</i>	21	23	0	44	
<i>BUJUMBURA</i>	24	4	0	28	
<i>MURAMVYA</i>	38	8	3	49	
Total	160	82	11	253	

Interprétation

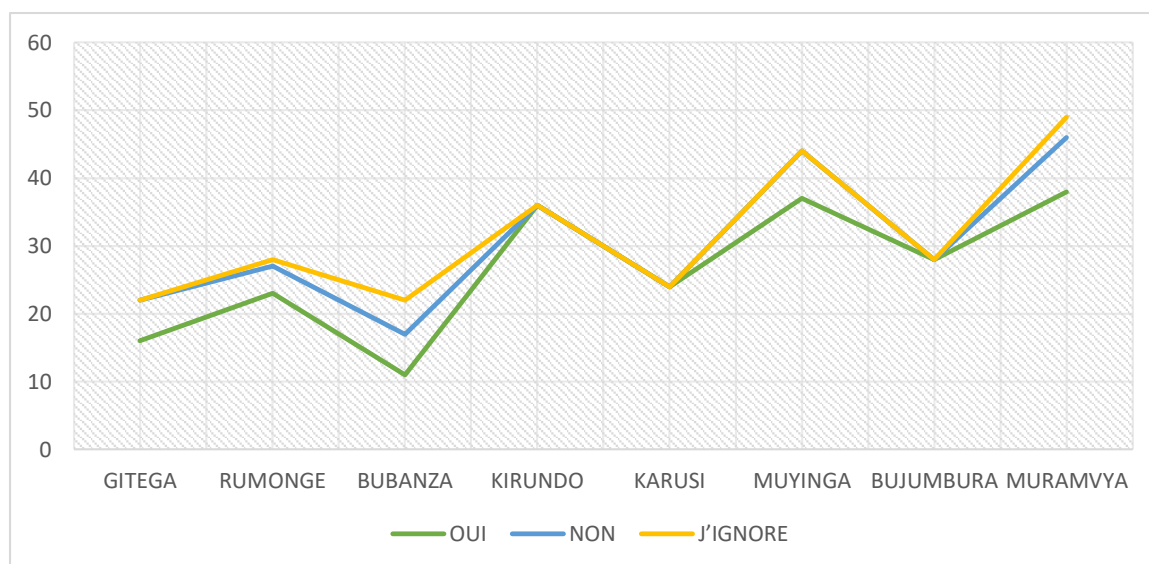
- ✳ Accessibilité des Soins : 64% (160 répondants) estiment que les soins sont accessibles. Cela indique une perception majoritairement positive de l'accès aux services de santé, bien que des préoccupations subsistent.
- ✳ Absence d'Accessibilité : 32% (82 répondants) ne trouvent pas les soins accessibles. Cela peut refléter des obstacles financiers ou logistiques qui empêchent certains bénéficiaires de services et soins de santé d'accéder aux soins nécessaires.

- ✳ Ignorance sur l'Accessibilité : 4% (11 répondants) ignorent si les soins sont accessibles ou non, ce qui peut suggérer un manque d'information ou de sensibilisation sur la disponibilité des services de santé.

SECTION 4 : SIGNALEMENT DES CAS DE VIOLATIONS DES DROITS DES BÉNÉFICIAIRES DE SERVICES ET SOINS DE SANTÉ

1. Existence de mécanismes de signalement des cas de violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé

Figure 12 Existence de mécanismes de signalement



Interprétation

- ✳ Existence de Mécanismes de Signalement : 84.2% (213 répondants) affirment qu'il existe des mécanismes de signalement. Cela indique une perception largement positive de la capacité des bénéficiaires de services et soins de santé à faire entendre leurs préoccupations et à signaler des problèmes.
- ✳ Absence de Mécanismes de Signalement : 12.2% (31 répondants) ne perçoivent pas de mécanismes de signalement. Cela peut suggérer un manque de sensibilisation ou de confiance dans les systèmes en place.
- ✳ Ignorance sur les Mécanismes de Signalement : 3.6% (9 répondants) ignorent l'existence de ces mécanismes, ce qui pourrait refléter un besoin d'amélioration de la communication sur les ressources disponibles pour les bénéficiaires de services et soins de santé.

2. Mécanismes de signalement des cas de violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé

Tableau 17 Type de mécanismes de signalement évoqués

CPT	Boîte à suggestions	Numéro vert	Numéro de téléphone payant	Autre à préciser	Aucun dispositif de signalement	TOTAL	Commentaires
GITEGA	21	1	0	0	0	22	5 femmes et 6 hommes qu'ils disaient qu'il n'y a aucun moyen de signaler l'anomalie en cas de violation des droits d'un bénéficiaire de services et soins de santé
RUMONGE	28	0	0	0	0	28	
BUBANZA	11	0	0	11	0	22	
KIRUNDO	36	0	0	0	0	36	
KARUSI	24	0	0	0	0	24	
MUYINGA	44	0	0	0	0	44	
BUJUMBURA	20	4	4	0	0	28	
MURAMVYA	38	0	0	0	11	49	
Total	222	5	4	51	11	253	

Interprétation

- ★ Les boîtes à suggestions sont le mécanisme le plus utilisé, 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 (numéro vert, numéro de téléphone payant), représentant 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

L'analyse des résultats du monitoring des droits des bénéficiaires de services et soins de santé met en lumière plusieurs enjeux cruciaux concernant la connaissance et le respect de ces droits au Burundi. Voici les points clés de cette interprétation :

1. Connaissance des Droits des Bénéficiaires de services et soins de santé

La majorité des répondants (73.5%, soit 186 participants) ne connaissent pas leurs droits en matière de santé. Ce constat souligne un besoin urgent d'éducation et de sensibilisation sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé. L'ignorance des droits limite la capacité des bénéficiaires de services et soins de santé à revendiquer un traitement équitable et respectueux. Les initiatives de sensibilisation doivent viser non seulement les bénéficiaires de services et soins de santé, mais aussi les prestataires de soins afin de créer un environnement où les droits sont connus et respectés.

2. Discrimination dans l'Accès aux Soins

Un tiers des participants (32.8%, soit 83 répondants) croient qu'il existe de la discrimination à l'égard des bénéficiaires de services et soins de santé. Cette perception est préoccupante, car elle reflète des inégalités dans l'accès aux soins. Les facteurs socio-économiques, tels que la richesse ou les relations personnelles, semblent influencer la qualité des soins reçus. Il est essentiel de mettre en place des mécanismes de contrôle et de formation pour les professionnels de santé afin de garantir l'équité dans le traitement de tous les bénéficiaires de services et soins de santé.

3. Obligation de Payer Avant les Soins

Près de la moitié des répondants (48.2%, soit 122 participants) rapportent qu'on exige des frais avant la prestation des soins. Cette pratique constitue une violation des droits des bénéficiaires de services et soins de santé, car elle empêche l'accès aux soins pour les personnes dans le besoin. Les politiques de santé doivent être révisées pour garantir que les soins soient fournis sans condition préalable de paiement, surtout pour les populations vulnérables.

4. Renvoi des Bénéficiaires de services et soins de santé pour non-Paiement

46.7% (118 participants) des répondants affirment avoir été renvoyés sans soins en cas d'incapacité de paiement. Cela souligne l'urgence de réformer les pratiques de facturation dans les établissements de santé. Les gouvernements et les organisations de la société civile doivent travailler ensemble pour établir des protocoles garantissant que personne ne soit refoulé en raison de sa situation financière.

5. Droit de Choisir un Prestataire

Une écrasante majorité (80.3%, soit 203 participants) des répondants ne peuvent pas choisir leur personnel soignant. Cela soulève des préoccupations sur l'autonomie des bénéficiaires de services et soins de santé et leur droit à des soins personnalisés. Des efforts doivent être faits pour permettre aux bénéficiaires de services et soins de santé de choisir leurs prestataires de soins, ce qui pourrait améliorer leur satisfaction et leur engagement dans le processus de soins.

6. Respect de la Dignité et de la Vie Privée

62% des répondants estiment que leur dignité n'est pas respectée pendant les soins. De même, 37.7% des participants rapportent que leur vie privée n'est pas protégée. Ces résultats indiquent un besoin urgent d'améliorer la formation des professionnels de santé sur l'éthique et la déontologie, ainsi que sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé. Des protocoles clairs doivent être établis pour garantir le respect de la dignité et de la vie privée des bénéficiaires de services et soins de santé.

7. Mécanismes de Signalement

Bien que 83% (213 participants) des répondants affirment qu'il existe des mécanismes de signalement, il reste un manque de sensibilisation concernant leur utilisation. Cela indique qu'il est nécessaire d'améliorer la communication sur ces mécanismes et de renforcer la confiance des bénéficiaires de services et soins de santé dans le système. Les autorités sanitaires doivent s'assurer que les bénéficiaires de services et soins de santé savent comment signaler les violations de leurs droits et que des mesures sont prises en réponse à ces signalements.

3.2 Comparaison avec d'autres études

Entre 2024 et 2025, plusieurs progrès notables ont été observés dans le respect des droits des bénéficiaires de services et soins de santé au Burundi. Par exemple, le pourcentage de violations concernant l'accès aux dossiers médicaux a considérablement diminué, passant de 64% à 76.7%.

Cela indique une amélioration dans la sensibilisation des bénéficiaires de services et soins de santé à leur droit d'accéder à leurs informations de santé, ce qui est essentiel pour garantir la transparence et la confiance dans le système de santé. De même, le droit à l'information sur l'état de santé a également connu une hausse significative, avec une augmentation des violations passant de 43% à 49.8%. Ces avancées suggèrent que des efforts de sensibilisation et d'éducation ont eu un impact positif sur la connaissance des droits des bénéficiaires de services et soins de santé.

Cependant, certaines violations ont également connu une augmentation, ce qui soulève des préoccupations. Par exemple, le droit de choisir son prestataire a vu un pourcentage de violations élevé de 80.3% en 2025 pour promouvoir l'autonomie des bénéficiaires de services et soins de santé, des obstacles subsistent. De plus, la proportion de violations concernant l'exigence de frais avant les soins est restée élevée à 48.2%, montrant que des défis importants persistent en matière d'accès équitable aux soins. Ces résultats soulignent la nécessité de continuer à travailler sur la sensibilisation et la mise en œuvre des politiques de santé pour garantir que les droits des bénéficiaires de services et soins de santé soient pleinement respectés et protégés.

Tableau 18 Tableau comparative des cas de violation des droits des bénéficiaires de services et soins de santé en 2024 et en 2025

Formulation des Droits des Bénéficiaires de services et soins de santé lors de l'interview	Formulation légale Droits des Bénéficiaires de services et soins de santé	Pourcentage de Violations 2025	Pourcentage de Violations 2024
Droit de choisir le prestataire	Le droit de donner des directives anticipées.	80.3%	88%
Droit de renoncer à des soins	Droit de recours administratifs et médical.	70.8%	88%
Droit à la dignité	Droit au respect et à la dignité humaine sous toutes ses formes ; Le droit à la confidentialité.	62%	60%
Exigence de frais avant les soins	Le droit à la protection sociale en santé.	48.2%	52%
Renvois sans soins en raison de l'incapacité de paiement	Le droit à la protection sociale en santé.	46.7%	45%
Consentement éclairé	Le droit au consentement éclairé.	57%	57%
Accès aux dossiers médicaux	Le droit à l'information.	76.7%	64%
Droit à l'information sur l'état de santé	Le droit à l'information.	49.8%	43%
Droit à la vie privée	Droit au respect et à la dignité humaine sous toutes ses formes.	37.7%	37.7%

3.3 Limites du monitoring

Le monitoring des droits des bénéficiaires de services et soins de santé pour l'année 2025 présente plusieurs limites qui peuvent influencer la compréhension et l'interprétation des résultats. Voici les principales limites identifiées :

1. Échantillonnage

Bien que l'enquête ait été réalisée auprès de 253 participants, la taille de l'échantillon peut ne pas être représentative de l'ensemble de la population burundaise.

Les résultats pourraient ne pas refléter les expériences de toutes les tranches de la population, notamment celles des groupes marginalisés ou des zones rurales éloignées, où l'accès à l'information et aux soins est souvent plus limité.

2. Biais de Réponse

Les réponses des participants peuvent être influencées par des biais de désirabilité sociale, où les répondants pourraient donner des réponses qu'ils estiment socialement acceptables plutôt que leurs véritables opinions ou expériences. Cela peut conduire à une sous-estimation des violations des droits et des problèmes rencontrés dans les établissements de santé.

3. Méthodes de Collecte de Données

La collecte de données a été réalisée à l'aide d'un questionnaire structuré, ce qui peut limiter la profondeur des réponses. Les questions fermées ne permettent pas toujours d'explorer les nuances des expériences des bénéficiaires de services et soins de santé, et les réponses ouvertes peuvent être difficiles à analyser de manière systématique.

4. Contexte Culturel et Socio-Économique

Le contexte culturel et socio-économique du Burundi peut influencer la perception des droits des bénéficiaires de services et soins de santé. Des facteurs tels que la pauvreté, l'éducation et les normes culturelles peuvent affecter la façon dont les individus perçoivent et revendiquent leurs droits, rendant difficile la généralisation des résultats à d'autres contextes.

5. Temporalité des Résultats

Les résultats du monitoring sont basés sur des données recueillies à un moment donné. Les perceptions et les réalités concernant les droits des bénéficiaires de services et soins de santé peuvent évoluer rapidement en réponse à des changements politiques, économiques ou sociaux. Par conséquent, les résultats doivent être interprétés avec prudence et considérés comme une photographie de la situation à un moment précis.

6. Accès à l'Information

Le manque d'accès à des informations précises sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé et les mécanismes de signalement peut également limiter la capacité des participants à répondre de manière informée. Cela peut conduire à des réponses inexactes concernant leur connaissance et leur expérience des droits des bénéficiaires de services et soins de santé.

4. Conclusions

4.1 Synthèse des Résultats

Le monitoring des droits des bénéficiaires de services et soins de santé pour l'année 2025 a révélé plusieurs enjeux cruciaux concernant la connaissance, le respect et l'accès aux droits des bénéficiaires de services et soins de santé au Burundi.

Voici les principales conclusions tirées des résultats :

- ✘ **Connaissance des Droits** : Une majorité significative des participants (73.5%) ne connaît pas ses droits en matière de santé, ce qui souligne un besoin urgent de programmes d'éducation et de sensibilisation.
- ✘ **Respect des Droits** : Près de la moitié des répondants (48.2%) ont signalé des exigences de paiement avant la prestation des soins, ce qui constitue une violation des droits des bénéficiaires de services et soins de santé. De plus, 46.7% des participants ont affirmé avoir été renvoyés sans soins en raison de l'incapacité de payer.

- ✳ **Discrimination** : Environ 32.8% des répondants croient qu'il existe de la discrimination dans l'accès aux soins, ce qui met en lumière des inégalités persistantes dans le système de santé.
- ✳ **Droit de Choisir un Prestataire** : Une écrasante majorité (80.3%) des répondants ne peut pas choisir leur personnel soignant, ce qui soulève des préoccupations sur l'accès à des soins adaptés et personnalisés.
- ✳ **Respect de la Dignité et de la Vie Privée** : Seulement 62% des participants estiment que leur dignité est respectée, tandis que 37.7% rapportent que leur vie privée n'est pas protégée pendant les soins.
- ✳ **Mécanismes de Signalement** : Bien que 83% des répondants affirment qu'il existe des mécanismes de signalement pour les violations des droits, il y a un manque de sensibilisation quant à leur utilisation, ce qui indique un besoin d'amélioration de la communication sur ces ressources.

4.2 Recommandations

Tableau 19 Recommandations

Recommandations	Actions	Destinataires
Divulgarion des Codes	Diffuser les différents codes de déontologie et de droits des bénéficiaires de services et soins de santé auprès des professionnels de santé et du public: - Code de l'Offre de Soins (2018) - Code d'Éthique des Professionnels de Santé (2024)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gouvernement ➤ MEMISA ➤ ONG locales
1. Renforcer la Sensibilisation et l'Éducation	Mettre en place des campagnes de sensibilisation sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ MEMISA ➤ ONG locales
	Développer des programmes éducatifs dans les écoles et les communautés.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gouvernement ➤ Écoles et communautés
2. Former les Professionnels de Santé	Organiser des sessions de formation continue sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé, l'éthique et la déontologie.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Professionnels de santé ➤ Ministère de la Santé
	Établir des normes claires pour le respect des droits des bénéficiaires de services et soins de santé.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gouvernement ➤ Institutions de santé
3. Réformer les Politiques de Santé	Réviser les politiques de facturation pour garantir des soins sans condition préalable de paiement.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gouvernement ➤ Ministère de la Santé
	Mettre en place des mécanismes de protection pour éviter les renvois pour incapacité de paiement.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gouvernement ➤ Établissements de santé
4. Améliorer l'Accès aux Mécanismes de Signalement	Renforcer la communication sur les mécanismes de signalement des violations des droits.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ONG ➤ Gouvernement
	Assurer que les bénéficiaires de services et soins de santé soient informés de leurs droits et procédures à suivre en cas de violations.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Professionnels de santé ➤ Communauté
5. Promouvoir l'Engagement Communautaire	Encourager les organisations de la société civile à promouvoir et protéger les droits des bénéficiaires de services et soins de santé.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ONG ➤ Communauté
	Impliquer les bénéficiaires de services et soins de santé dans les décisions concernant leur santé et les politiques de santé.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communauté ➤ Gouvernement

6. Suivre et Évaluer les Progrès	Ajouter un indicateur sur la gestion des plaintes	➤ ABDDM ➤ MEMISA
	Mettre en place des systèmes de suivi et d'évaluation des initiatives sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé.	➤ Gouvernement ➤ ONG
	Réaliser des études régulières pour évaluer les progrès et identifier de nouvelles lacunes.	➤ Gouvernement Universités et ➤ ONG

5. Annexes

5.1 Rappel sur les droits et devoir des bénéficiaires de services et soins de santé

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 critères de qualités des soins et services de santé

1) Critères de Qualité des Soins de Santé

- ✳ **Globalité** : Les soins doivent prendre en compte toutes les dimensions de l'individu, y compris les aspects biologiques, psychologiques, culturels et sociaux.
- ✳ **Continuité** : Les soins doivent être fournis sans interruption jusqu'à la fin de l'épisode de soins.
- ✳ **Intégration** : Tous les niveaux de soins (curatifs, préventifs, de surveillance, de réhabilitation) doivent être coordonnés au sein d'une même unité.
- ✳ **Efficacité** : Les soins doivent être conformes aux connaissances scientifiques et aux meilleures pratiques.
- ✳ **Efficience** : Les ressources doivent être utilisées de manière optimale pour éviter le gaspillage.

2) Critères de Qualité des Services de Santé

- ✳ **Polyvalence** : Les services doivent offrir plusieurs types de soins au sein des structures de santé, permettant au personnel d'avoir des connaissances sur divers éléments de la santé.

- ✳ **Décentralisation** : Les niveaux de décision de chaque service doivent être décentralisés pour plus d'efficacité et d'efficience.
- ✳ **Permanence** : Les services doivent fonctionner de manière continue, 24h/24 et 7 jours/7, sans interruption.
- ✳ **Accessibilité** : Les soins doivent être facilement accessibles sur les plans géographique, financier et culturel.
- ✳ **Acceptabilité** : Les services doivent être culturellement et socialement acceptables pour les bénéficiaires.

5.3 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=ooui ; 2=non ; 2= j'ignore Expliquer :
S2§2Q15	Le malade lésé a-t-il obtenu une réparation ou une indemnité ?	/__/ /__/	1=ooui ; 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=ooui ; 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=ooui ; 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=ooui ; 2=non ; 2= j'ignore Expliquer :
S3Q6	Y a-t-il des affichages et des panneaux d'orientation dans votre structure de soins ?	/__/ /__/	1=ooui ; 2=non
S3Q7	Y a-t-il des cas où votre établissement de soins vous fait gaspiller inutilement du temps et de l'argent ?	/__/ /__/	1=ooui ; 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=ooui ; 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=ooui ; 2=non
S4Q2	Si oui lesquels ?	/__/ /__/	1= Boîtes à suggestions 2= Numéro vert 3= Numéro de téléphone payant 4=autre à préciser

5.4 Satisfaction des bénéficiaires des soins et services de santé

Tableau 20 Satisfaction des bénéficiaires des soins et services de santé

Questionnaire sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé	Satisfait	Non satisfait	Total des interviewés	Taux de satisfaction
Connaissance des droits des bénéficiaires de services et soins de santé	59	194	253	23%
Discrimination des bénéficiaires de services et soins de santé	83	170	253	33%
Renvoi des bénéficiaires de services et soins de santé sans soins en cas d'incapacité de paiement en avance	118	135	253	47%
Droit des bénéficiaires de services et soins de santé de choisir le prestataire parmi ceux qui sont disponibles	50	203	253	20%
Droit des bénéficiaires de services et soins de santé de renoncer à des soins	28	225	253	11%
Droit des bénéficiaires de services et soins de santé d'exprimer leur volonté et la faire respecter	57	196	253	23%
Respect de la dignité par les professionnels de santé lors de la prestation des soins et services de santé	157	96	253	62%
Droit à la vie privée des bénéficiaires de services et soins de santé lors de la prestation des soins et services de santé	149	104	253	59%
Informations sur l'état de santé	119	134	253	47%
Consentement éclairé	109	144	253	43%
Accompagnement par une personne de confiance	207	46	253	82%
Accès du bénéficiaire de services et soins de santé à son dossier médical	59	194	253	23%
Observation des cas de violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé par les non bénéficiaires de services et soins de santé hors des structures de soins	83	170	253	33%
Poursuite des auteurs des violations des droits des bénéficiaires de services et soins de santé	14	239	253	6%

Réparation ou indemnité en cas de violation des droits d'un bénéficiaire de services et soins de santé	35	218	253	14%
Permanence des services de santé 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours	187	66	253	74%
Satisfaction des bénéficiaires de services et soins de santé sur la rapidité de leur accueil par les prestataires des soins et services de santé	235	18	253	93%
Existence de panneaux d'orientation	235	18	253	93%
Gaspillage de temps et d'argent des bénéficiaires de services et soins de santé par les professionnels de la santé	111	142	253	44%
Existence de mécanismes de signalement	213	40	253	84%
Total	2308	2752	5060	46%

5.5 Références bibliographiques

1. *Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. (1948). Nations Unies.*
2. *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels. (1966). Nations Unies.*
3. *Charte Africaine des droits de l'homme et des peuples. (1986). Organisation de l'unité africaine.*
4. *Constitution du Burundi. (2018). Gouvernement du Burundi.*
5. *Loi No 1/07 du 12 mars 2020 portant modification de la loi No 1/012 du 30 mai 2018 sur le code de l'offre des soins et services de santé. (2020). Gouvernement du Burundi.*
6. *Décret No 011 du 16 janvier 2024 établissant le code d'éthique et de déontologie des prestataires de soins et services de santé au Burundi. (2024). Gouvernement du Burundi.*
7. *Rapport annuel de l'Organisation Mondiale de la Santé. (2023). Organisation Mondiale de la Santé.*
8. *Rapport sur l'état de la santé en Afrique. (2022). Organisation mondiale de la santé.*
9. *Études sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé en Afrique. (2021). Centre Africain pour la Santé et les Droits de l'Homme.*
10. *Manuel de formation sur les droits des bénéficiaires de services et soins de santé. (2020). Prestataires sans frontières*