

Opinions des parents sur la prise en charge des enfants hospitalisés: Cas de la pédiatrie de L'HGR Bunia en République Démocratique du Congo

[Parents' opinions on the medical care of hospitalized children: Case of paediatric department of HGR Bunia]

Heranabo Muzikale Dieudonné, Kiza Maki Claude, Kambale Amani Etienne, and Tondabo Yanga Emmanuel

Institut Supérieur des Techniques Médicales, Bunia, RD Congo

Copyright © 2025 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the *Creative Commons Attribution License*, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: This study aims to collect the parents' opinions on the medical care of children hospitalized in the pediatric department of HGR/Bunia. We used the semi-structured interview technique to collect parents' opinions. The occasional non-probability sampling technique allowed us to select and interview 84 parents.

At the end of the analysis of the results, the majority of the parents declared that the good reception and the administration of the drugs is done in time by the medical staff who care about the patients, although some say that the reception is bad and medications are administered late due to lack of awareness. Everyone appreciates the fact that each patient has a bed. With regard to the hygiene of the premises and the environment, a good number affirm that they are clean while a few find them to be dirty. As for the costs of hospitalization of children, almost all parents find them high.

KEYWORDS: Opinions, medical care, children, pediatric department.

RESUME: Cette étude a pour objectif de récolter les opinions des parents sur la prise en charge des enfants hospitalisés au service de la pédiatrie de l'HGR/Bunia. Nous avons recouru à la technique d'interview semi-structurée pour recueillir les opinions des parents. La technique d'échantillonnage non probabiliste du type occasionnel nous a permis de sélectionner et d'interroger 84 parents.

Au terme de l'analyse des résultats, la majorité des parents a déclaré que l'accueil bon et l'administration des médicaments se fait en temps par les corps soignants qui se soucient des malades bien que certains disent que l'accueil est mauvais et l'administration des médicaments se font en retard par manque de conscience. Tous apprécient le fait que chaque malade dispose d'un lit En ce qui concerne l'hygiène des locaux et l'environnement, un bon nombre affirment qu'ils sont propres alors que quelques-uns les trouvent qu'ils sont sales. Quant aux coûts d'hospitalisation des enfants, la quasi-totalité des parents les trouve élevés.

MOTS-CLEFS: Opinions, prise en charge, enfants, pédiatrie.

1 INTRODUCTION

Dans les processus d'hospitalisation et de prise en charge des enfants, les parents sont les premiers à être touchés avant que cela ne soit l'ultime préoccupation des corps soignants ou de la structure sanitaire. En effet, les parents ont un rôle important à jouer dans l'accompagnement des soins de leurs enfants en ce sens que ce sont eux qui financent les dépenses liées aux traitements et que ce sont encore eux qui sont impliqués dans le suivi physique de leurs enfants à la structure sanitaire (SARRA MOUGEL, 2009: 99).

Selon l'OMS (2018: 42), les parents ont des opinions très différentes au sujet de la façon dont leurs enfants sont pris en charge. Les structures sanitaires qui font preuve d'un bon management des soins fascinent positivement les parents par la qualité des soins et les bonnes conditions d'hébergement ou d'hospitalisation pendant les périodes qui couvrent les mécanismes des soins; ce qui les amène à émettre des opinions positives sur la prise en charge infirmière, médicale, alimentaire et psycho-sociale de leurs enfants selon les catégories de pathologies qui les ont ramenés à l'hôpital.

En Afrique, l'on note beaucoup des problèmes liés aux soins administrés aux enfants hospitalisés dans les services de la pédiatrie. Plus de 45% de parents émettent des opinions négatives sur la qualité d'hospitalisation et de suivi des soins de leurs enfants. Ils décrivent l'irrégularité de la prise des médicaments, l'encadrement déficitaire des enfants malades, etc. (BITWE, DRAMAIX et HENNART, 2007: 92).

Cependant, selon LAVILLE L. et ROCH L. (2013: 18), quelques pays organisés de l'Afrique réussissent à uniformiser les mécanismes des soins aux enfants hospitalisés. Par le fait que les gouvernements nationaux s'y impliquent et que les structures sanitaires privées cherchent à garantir leurs marchés, les parents trouvent de bonnes opportunités pour être bien servis. Ils se disent considérés quel que soit le niveau socio-économique de leur vie.

LAVILLE L. et ROCH L. (2013: 18) note deux tendances d'opinions chez les parents dont les enfants suivaient les soins dans le District de Deindo de Douala. La prise en charge infirmière de qualité permet à plusieurs patients de recouvrer la vie, malgré les petits écarts entre les patients selon leurs revenus financiers qui influencent la prise en charge

Selon l'OMS (2018: 5), en RDC, moins des structures sanitaires et des centres Pédiatriques réservent des soins de qualité aux enfants hospitalisés. La qualité des soins et les modalités de suivi laissent à désirer. L'HGR/Kinshasa, lui aussi, comme plusieurs structures sanitaires de l'intérieur du pays, est signalé parmi négatifs de prise en charge des enfants. Par conséquent, les parents s'en indignent considérablement au point de s'attacher parfois aux soins à domicile ou à l'automédication avec tous les risques, ce qui accentue le taux de mortalité chez les enfants de 0 à 5 ans. Toutes les provinces du pays sont touchées par ce fléau, y compris l'Ituri.

Lors de notre passage au service de la pédiatrie de l'HGR/Bunia, nous avons trouvé un nombre important d'enfants hospitalisés. Nous avons pensé que le facteur qui les attirait était la bonne prise en charge infirmière et médicale, et les bonnes conditions d'hospitalisation. Cependant, quelques temps après, nous avons reçu des plaintes de certains parents. Les uns disaient que leurs enfants recevaient les soins en retard ou irrégulièrement et certains affirmaient que leurs enfants étaient parfois oubliés. Quelques-uns ont même évoqué la discrimination socio-économique dans les processus de prise en charge alors que d'autres décriaient l'environnement hospitalier qu'ils trouvaient malsain.

C'est dans ce contexte que la présente étude a été initiée en vue de comprendre davantage ce que les parents pensent du service leur offert. Notre objectif est de recueillir les opinions des parents sur la prise en charge de leurs enfants hospitalisés et le coût d'hospitalisation dans le service pédiatrique de l'HGR/BUNIA.

Les réponses ainsi obtenues serviront de guide aux gestionnaires de ce service en vue d'améliorer les conditions d'hospitalisation et la qualité des soins administrés aux enfants hospitalisés.

2 MATERIEL ET METHODE

La présente étude a été effectuée au service de la pédiatrie de l'Hôpital Général de Référence de Bunia. L'HGR/Bunia se situe au Quartier Bigo, dans la ville de Bunia, chef-lieu de la Province de l'Ituri, au nord-est de la République Démocratique du Congo.

Cette structure sanitaire est l'une des plus anciennes structures et reste l'un des plus grands hôpitaux de l'Ituri ayant la facilité d'organiser pratiquement tous les services de soins à son sein. Le service de la pédiatrie de l'HGR/Bunia est abrité par deux bâtiments dont l'un est occupé par la néonatalogie et l'autre part la pédiatrie générale répartie en deux unités l'urgence pédiatrique et la MPC qui est une chambre qui accueille les enfants malnutris sévères avec complications. La capacité d'accueil de 84 lits. Son personnel est composé de 3 médecins, 2 infirmiers As, 13 infirmiers A1, 6 infirmiers A: et 1 infirmiers As, et 4 hygiénistes.

La présente étude est du type exploratoire appuyé par la méthode phénoménologique. Elle a été menée durant la période allant du 1 janvier 2025 au 30/03/2025, soit une durée de cinq mois.

La population de notre étude est constituée de tous les parents ou garde-malades des enfants ont été hospitalisés au service de la pédiatrie de l'HGR/BUNIA au cours de la période couvrant notre récolte des données. Ce service a enregistré, durant cette

période, un total de 84 enfants hospitalisés dont les responsables ont été retenus comme échantillon, soit un échantillonnage non-probabiliste occasionnel.

Pour recueillir les opinions des parents, nous avons recouru à la technique d'interview semi-structuré, appuyée par un questionnaire d'enquête préétabli.

Pour analyser et interpréter nos résultats, nous avons utilisé la technique d'analyse de contenu. Elle nous a permis d'explorer les opinions des parents relatives à la prise en Charge des enfants hospitalisés dans le service de la pédiatrie.

3 RESULTATS

3.1 PRISE EN CHARGE AU SERVICE DE LA PEDIATRIE DE L'HGR

En analysant les opinions des parents concernant l'accueil et la prise en charge médicale, il s'avère que la plupart apprécient l'accueil leur réservé par le personnel de ce service et la manière dont le personnel s'occupe de leurs malades, essentiellement par la régularité de l'administration des médicaments qui se fait en temps. Ils l'expriment en ce termes:

« A mon avis, la qualité de l'accueil est bonne qu'on n'arrive pas à négliger les gens et l'administrations de médicament se fait en temps à la pédiatrie à l'HGR/BUNIA, ce qui permet aux enfants de recouvrer leur santé après les soins administrés » (Parent de 28 ans, sexe féminin, niveau d'étude secondaire, commerçante). A un autre d'ajouter *« la qualité de l'accueille est bonne, ils ont vraiment le souci De soigner les malades, c'est pourquoi l'administration se fait toujours en temps »* (Parent de 48, sexe masculin, niveau d'étude primaire, cultivateur).

Par contre, un autre groupe des parents juge de mauvaise qualité l'accueil leur réservé et estiment que l'administration de médicaments se fait souvent en retard suite au négligence du corps soignant, à moins que le parent ou le garde-malade soit une des connaissances de la personne soignante. Ci-dessous quelques déclarations épinglées:

« Je trouve que la qualité d'accueille est mauvaise et l'administration de médicaments se fait souvent en retards au service de la pédiatrie à l'HGR/BUNIA » (Parent de 25 ans, sexe masculin, niveau d'étude universitaire, enseignant). Pour un autre parent, *«...l'accueil est bon si vous avez la connaissance, mais l'administration des médicaments se fait en temps »* (Parent de 28 ans, sexe féminin, niveau d'étude secondaire, enseignante). Un autre affirme que ça dépend d'une personne a une autre, il dit que *« la qualité de l'accueil dépend du degré de connaissance que vous avez avec le personnel soignant et le suivi de votre aussi en dépendra, mais en général le service rendu est assez bon »* (Parent de 44 ans, sexe masculin, niveau d'étude primaire, chef d'avenue).

3.2 CONDITIONS D'HOSPITALISATION AU SERVICE DE LA PEDIATRIE

D'après les propos recueillis auprès des parents, il s'avère que la majorité des parents ont trouvé acceptables les conditions d'hospitalisation du fait que chaque malade peut être reçu sur un lit avec matelas et moustiquaire, les locaux sont nettoyés tous les jours, les ouvriers se démènent pour maintenir les cours et abords propres, les latrines sont en bon état de propreté et l'eau de boisson est propre, surtout qu'on utilise des produits comme les désinfectants pour le nettoyage et le chlore pour l'eau des boissons. Cette affirmation est contenue dans les déclarations suivantes:

«... l'hygiène des locaux se fait chaque matin, la cour est régulièrement nettoyée, les latrines et l'eau sont propres » (parent de 28 ans, sexe féminin, niveau d'étude secondaire, fonction enseignante). A ceci une autre ajoute *«... au moins ici chaque malade trouve un lit avec matelas et moustiquaire, ce n'est pas comme ailleurs où l'on hospitalisé deux malades sur un lit, en plus la propreté est maintenue que ce soit dans les locaux, latrines et sur la cour »* (parent de 48, sexe féminin, niveau d'étude primaire, ménagère). Sous le même angle une jeune maman poursuit en disant *«... ici ça ne dégage pas comme dans les autres hôpitaux, ils utilisent des produits qui neutralisent l'odeur pour nettoyer la salle et les toilettes. L'eau qu'on utilise est propre, chaque malade a son lit, ce qui n'est pas le cas ailleurs... »* (parent de 21 ans, du sexe féminin, niveau d'étude secondaire, ménagère).

Malgré que la majorité apprécie les conditions, un groupe des parents continue à déplorer les conditions d'hygiène des locaux qui, d'après eux, ne sont nettoyés que quelques fois par semaine, surtout en ce qui concerne les latrines que certaines personnes utilisent très mal, en plus, l'eau de boisson n'est pas traitée. Ils le disent en ce termes:

«... le plus souvent, les locaux dégagent une odeur parce qu'on ne les nettoie que quelques jours au courant de la semaine, l'eau de boisson n'est pas traitée et les latrines ne sont pas propre au service de la pédiatrie » (Jeune de 26 ans, sexe masculin, niveau d'étude secondaire, chômeur). Un autre ajoute *«... l'état de locaux qu'on ne nettoie que quelques fois au courant d'une*

semaine n'est pas propre, surtout les toilettes et les douches. Et puis l'eau qu'on utilise ici n'est pas traitée » (Parent de 30 ans; sexe masculin, niveau d'étude primaire, taximan).

3.3 COUT D'HOSPITALISATION AU SERVICE DE LA PEDIATRIE

Il ressort des affirmations des parents que le coût forfaitaire, tel que fixé au service de la pédiatrie de l'HGR/Bunia, est avantageux au patient qui a passé un long séjour à l'hôpital, et très élevé pour un patient qui a eu bref séjour. Voici quelques-unes de leurs déclarations:

«... Nous trouvons que le coût est moins cher pour les patients qui font plusieurs jours ici » (Parent de 29 ans, sexe féminin, niveau d'étude secondaire, enseignante). Cette même opinion est reprise par un autre parent en ces termes *«... si votre malade a passé plusieurs d'hospitalisation, le tarif forfaitaire est avantageux, dans le cas contraire ça sera très élevé pour un séjour »* (Parent de 35 ans, sexe masculin, niveau d'étude universitaire, enseignant). Une autre maman confirme ces propos en disant *«... quel que soit le nombre de jours que votre enfant a passé ici, vous payez le même montant, donc pour ceux qui font plusieurs jours c'est bon »* (parent de 48 ans du sexe féminin, niveau d'étude primaire et profession cultivatrice).

D'autres parent trouvent même que les coûts d'hospitalisations sont trop élevés vu que l'on ne compte pas les nombres des jours à l'hôpital, que vous fassiez un jour ou plus, tous vous payez les mêmes montants. Ceci est contenu dans les propos qui suivent:

«... On ne tient pas compte de ce que votre enfant a consommé, ni de nombre de jours d'hospitalisation pour la facturation. Tout le monde paye un forfait et c'est très cher quand vous avez passé un ou deux seulement à l'hôpital » (Parent de 32 ans, du sexe masculin du niveau supérieur, fonction enseignante). Cette idée est partagée avec cette jeune maman qui dit que *«... le plus souvent, le coût d'hospitalisation des enfants sont chers au service de la pédiatrie de HGR/Bunia, surtout avec le forfait qu'on paye on ne sait estimer le vrai coût»* (Parent de 25 ans, du sexe féminin, du niveau primaire et cultivatrice), tel est aussi le propos d'un de l'Etat *«... à l'HGR/Bunia, les coûts d'hospitalisation sont très chers* (Parent de 38 ans, sexe masculin, universitaire, agent de l'Etat)

4 DISCUSSION

4.1 PRISE EN CHARGE AU SERVICE DE LA PEDIATRIE DE L'HGR

D'après les résultats de nos investigations, la plupart des parents apprécie l'accueil que leur réserve le personnel du service de la pédiatrie de l'HGR/Bunia et la manière dont il s'occupe de leurs patients, essentiellement en terme de la régularité de l'administration des médicaments qui se fait en temps.

Ces résultats sont en accord avec ceux trouvés par CISSE D. et al. (2016: 44) lors de l'évaluation des satisfactions des patients des enfants hospitalisés dans le service de pédiatrie de CHU de Treichville où 2 parents sur 3 ont apprécié la qualité de prise en charge et les échanges avec les personnels sur la nature d'affections dont souffrent leurs enfants.

La satisfaction, en ce qui concerne l'accueil, a été aussi prouvée lors d'une enquête menée par YAMEOGO AR et al. (2017) auprès des 68,1% des patients ayant recouru au service de service de la cardiologie du CHU Yalgado Ouedraogo et 84,7% avaient apprécié la qualité de soins.

Par contre, les résultats de l'étude menée par ZERBO Z (2018: 430) auprès des accompagnants des patients hospitalisés dans les services du département de Pédiatrie du Centre Hospitalier Universitaire Souro Sanou (CHUSS) de Bobo-Dioulasso sont mitigés. L'accueil n'a été appréciée que par 41,3% et la qualité humaine et des soins dispensés par le personnel, par 49,5%. A cela GHIDAOU L. et al. (2016: 149) ajoutent que le niveau d'éducation des accompagnants est un facteur qui influence négativement la satisfaction.

Au regard du profil de nos enquêtés, ressort que les personnes ayant un niveau d'instruction élevée n'apprécient pas du tout la prestation du service alors que les autres trouvent cette situation meilleure que celle qu'ils vivent ailleurs

4.2 CONDITIONS D'HOSPITALISATION AU SERVICE DE LA PEDIATRIE

Les conditions d'hospitalisation au service pédiatrique de l'HGR/Bunia sont acceptables Selon le dire d'un bon nombre de parents puisque chaque malade dispose d'un lit avec matelas et moustiquaire, les locaux sont nettoyés régulièrement chaque matin, les cours et abords sont maintenus propres, les latrines sont en bon état de propreté et l'eau de boisson est propre.

L'usage de désinfectants et d'autres produits antiseptiques pour le nettoyage et le traitement de l'eau des boissons constitue un élément important de cette satisfaction.

D'après les résultats trouvés par DIOUF M. et al. (2010: 228), les conditions d'hygiène et de propreté, d'asepsie et d'antisepsie qui font partie des critères d'appréciation de la sécurité des soins, semblaient négligées, puisque seuls 55,1% des patients expriment leur satisfaction en ce domaine. Ils concluent en disant que dans un contexte de prévalence relativement élevée des maladies transmissibles (infections à VIH et hépatites), l'hygiène doit être une préoccupation majeure et doit être mise en œuvre de manière rigoureuse lors des soins pour assurer la sécurité sanitaire des usagers.

La non satisfaction a été également observée par ZERBO Z (2018: 421) au département la Pédiatrie du CHUSS de Bobo Dioulasso où seuls soit 39,9% étaient satisfaits des conditions d'hébergement des enfants alors que pour 85,9% le confort de la chambre était au moins bon. Les principaux motifs qu'ils évoquent sont notamment l'absence de toilettes, pas d'accès à la télévision et les enfants n'ont pas d'espace pour se recréer (la lecture, le cinéma, les jeux de sociétés,...).

Nos résultats sont plutôt similaires à ceux que YAMEOGO A.R. et al. (2017) ont trouvés chez les patients ayant bénéficié du service de la cardiologie du CHU Yalgado Ouedraogo qui, à 89,4%, trouvaient satisfaisants la propreté et le confort de la chambre car toute l'unité d'hospitalisation était nettoyée tous les matins par une équipe de nettoyage de l'hôpital. Toutefois, le confort et la propreté dépendent également du niveau socio-économique de la population étudiée, de ce fait ils restent très subjectifs concluent-ils.

Néanmoins, poursuivent-ils, ce nettoyage reste insuffisant car il est fait à la hâte, très tôt le matin ce qui dérange les patients. De plus, après ce nettoyage matinal, il n'y a plus de nettoyage toute la journée. En cas de besoin, il est réalisé par les accompagnants ou les filles de salle qui sont en nombre insuffisant dans le service. Les patients ne disposaient pas de poubelle individuelle mais d'une poubelle commune à proximité du service.

Ce serait aussi le cas de la pédiatrie de l'HGR de Bunia où le nettoyage est une fois le matin et pourrait être fait de manière insuffisante, ce qui entraîne l'odeur dont parle certains parents.

4.3 COUT D'HOSPITALISATION AU SERVICE DE LA PEDIATRIE

La tarification forfaitaire est jugée différemment par nos sujets. Pour les uns c'est avantageux, si l'enfant a passé un long séjour à l'hôpital, et pour les autres c'est exorbitant, surtout lorsque vous avez un nombre réduit des jours d'hospitalisation.

En matière de cout de soins, MAOTELA J. et al. (2019: 3208) ont compilé les résultats des études antérieures sur le même sujet et ont trouvé que le recouvrement de coûts dissuade la population de se rendre aux centres de santé pour y être soignée. Ce système de paiement exclut les pauvres des soins de santé. HADDAD et al. (1995: 748), à Nioki, ont montré que l'utilisation des services de santé diminuait de près de 40% sur 5 ans (1987-1991) et que 18 à 32% de cette baisse s'expliquait par le coût de soins malgré l'amélioration de la disponibilité des médicaments, des compétences du personnel et de meilleurs équipements médicaux.

Les frais d'utilisation ont entraîné une faible utilisation des établissements de santé publique, l'exclusion des soins de santé et l'exacerbation de l'appauvrissement, obligeant beaucoup à rechercher des soins alternatifs. Les obstacles financiers ont touché 30 à 60% des personnes nécessitant des soins de santé. Les autres systèmes de paiement, qui exigent des honoraires des utilisateurs, tel que des frais forfaitaires, n'ont pas amélioré de manière adéquate la couverture des besoins essentiels en matière de santé, en particulier pour les plus pauvres et les plus vulnérables (MASIYE F., 2010: 747; PONSAR F., 2011: 96).

En cette période où l'Ituri fait face au regain de l'insécurité, plusieurs ménages ont été contrainés de quitter leur milieu de vie, ce qui n'a fait qu'augmenter le niveau de la pauvreté et de la vulnérabilité des plus d'une personne. D'où faute de moyen, même si le cout est bas, il ne sera pas à la portée de toutes les bourses.

5 CONCLUSION

Cette étude portant sur les opinions des parents sur la prise en charge des enfants hospitalisés au service de la pédiatrie de 1 HGR/BUNIA, a pour objectif de récolter les opinions des parents. Après l'analyse des résultats, nous pouvons retenir les points saillants suivants sur la majorité de réponses des parents Les uns ont déclaré que l'accueil est bon et que l'administration des médicaments se fait en temps tandis que les autres disent que l'accueil est mauvais et que l'administration des médicaments se fait en retard, suit aux discriminations qui favorise l'irrégularité des soins. Concernant l'hygiène des locaux et environnementaux, un bon nombre affirment que l'unité pédiatrique est propre. Quant aux couts d'hospitalisations des enfants, la quasi-totale des parents les trouve élevés.

Eu regard à cette situation, nous recommandons aux autorités sanitaires d'améliorer les conditions sociales des personnels soignants en général et en particulier ceux qui œuvrant dans le service de pédiatrie, en vue de les motivés pour éviter les antivaleurs. D'approvisionner les structures sanitaires avec les médicaments et Les matériels, en vue de diminuer les couts d'hospitalisations.

REFERENCES

- [1] BITWE, R., DRAMAIX, M., & HENNART, P., 2007, « Qualité des soins donnés aux enfants gravement malades dans un hôpital provincial en Afrique Centrale», In Santé Publique, 19, 401-411, DOI: 10.3917/SPUB.075.0401.
- [2] CISSE, D., et al., 2016, Part des dépenses de soins bucco-dentaires dans les dépenses de santé des institutions de protection sociale du Sénégal » In SCIENCES DE LA SANTE [SS]: Cahier de Santé Publique, Editions Universitaires de la Côte d'Ivoire, Vol. 11 (no 2), pp 40-46. Num ISSN: 1817-5538, disponible sur 5&arti-417#article.
- [3] DIOUF, M., et al., 2010, Évaluation de la satisfaction des patients admis en service d'odontologie à Dakar, In Pratiques et Organisation des Soins, Vol. 41 (no 3), pp 225-230.
- [4] GHIDAOUL, L. et al., 2016, « Satisfaction des parents des enfants hospitalisés en service de médecine physique réadaptation », In Journal de Réadaptation Médicale Pratique et Formation en Médecine Physique et de Réadaptation, Vol. 36 (no 3), pp 147-152.
- [5] HADDAD, S. & FOURNIER, P., 1995, « Quality, cost and utilization of health services in developing countries. A longitudinal study », In Zaire Soc. Sci. Med.; Vol. 40, pp 743-753.
- [6] LAVILLE, L. et ROCH, L., 2013, L'impact de la présence des parents auprès de leur enfant lors des soins douloureux: Une revue de littérature étoffée, Travail de Bachelor Thesis, Inédit, Haute Ecole de Santé, Fribourg, 218 p.
- [7] MAOTELA J., MULOPO P., et MUKALENGE F., 2019, Analyse des modalités de financement des soins de santé en République démocratique du Congo: Une revue systématique», in Ann. Afr. Med., Vol. 12 (n° 2), pp 3203-32019.
- [8] MASIYE, F., CHITAH, B.M. & MCINTYRE, D., 2010, « From targeted exemptions to user fee abolition in health care experience from rural Zambia », In Soc Sci Med., Vol 71, pp 743-750.
- [9] OMS, 2018, Directives de l'OMS sur la politique de santé et l'accompagnement au sein du système en vue d'optimiser les programmes relatifs aux agents de santé communautaires, Organisation mondiale de la Santé, disponible sur <https://apps.who.int/iris/handle/10665/325564>, License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO, 112 p.
- [10] OMS, 2018, Directives de l'OMS sur la politique de santé et l'accompagnement au sein du système en vue d'optimiser les programmes relatifs aux agents de santé communautaires, Genève, Organisation mondiale de la Santé Organisation mondiale de la Santé, ISBN 978-92-4-255036-8, 112 p. disponible sur <https://coregroup.org/wp-content/uploads/2020/02/who-guideline-chwprograms-fr.pdf>, consulté le 8juin 2018.
- [11] PONSAR, F. et al., 2011, « No cash, no care: how user fees endanger health-lessons learnt Regarding financial barriers to healthcare services in Burundi, Sierra Leone, Democratic Republic of Congo, Chad, Haiti and Mali», In Int Health, Vol. 3, pp 91-100.
- [12] SARA M., 2009, Au chevet de l'enfant malade. Parents/ professionnels, un modèle de partenariat, Séries «Sociétales», Paris, Armand Colin, EAN: 9782200355593, 271 p.
- [13] YAMEOGO, A.R. et al., 2017, « Evaluation de la satisfaction des patients dans le service de cardiologie du CHU Yalgado Ouedraogo In Pan Afr Med J. Vol 27 (28), 267. DOI: 10.11604/pamj 2017.28.267.13288.
- [14] ZERBO, Z, 2018, Evaluation de la satisfaction des accompagnants des patients hospitalisés dans les services du département de Pédiatrie du Centre Hospitalier Universitaire Souro Sanou (CHUSS) de Bobo-Dioulasso, Thèse N° 130, Inédit, UNIVERSITE NAZI BONI (UNB).