Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Îles
Québec

Code d’éthique

Document adopté le 23 septembre 2015
Mise à jour le 19 avril 2024

Ce document s'adresse à l'ensemble du personnel et des médecins ainsi qu'aux usagers afin qu'ils connaissent les engagements du CISSS des Îles à l'égard des usagers. Il traite des devoirs et des obligations qui doivent animer les intervenants œuvrant au CISSS des Îles dans l'optique de l'accomplissement de sa mission publique de santé et de services sociaux.

La forme masculine utilisée dans le texte désigne autant les hommes que les femmes. Elle ne vise qu'à alléger la lecture de ce document et ainsi en faciliter la compréhension.

Aux fins d'interprétation des règles d'éthique, le lecteur voudra bien se référer à la Loi sur la santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, a. 233).

Document adopté le 23 septembre 2015
par la présidente-directrice générale du CISSS des Îles, conformément à l'article 195 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux.

TABLES DES MATIÈRES

Mot de la présidente-directrice générale 4

Avant-propos 5

Définitions 5

Les droits des usagers 6

1 Droit au respect 6

2 Droit à l'information 6

3 Droit aux services 8

4 Droit de participer aux décisions 9

5 Droit à la vie privée et à la confidentialité 9

6 Droit à la vie, à la sécurité, à la liberté et à la propriété 10

7 Droit d'exercer les recours appropriés en vue d'assurer le respect de ses droits 10

8 Droit à des soins de fin de vie 11

Responsabilités des usagers 12

Responsabilités de tous les intervenants 13

Disponibilité et diffusion du présent code 14

Bibliographie 14

MOT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Le réseau de la santé et des services sociaux fait de l'usage un partenaire du système de santé.

Dans cet esprit, le CISSS des Îles concentre ses efforts à bien saisir les besoins de l'usager et à lui fournir le soutien approprié afin de le mobiliser et le faire participer à ses soins et services.

En privilégiant des valeurs qui mettent l'accent sur la mobilisation de l'usager face à sa santé et au maintien et à l'amélioration de son potentiel d'autonomie, nous pensons mieux le servir.

Le code d'éthique du CISSS des Îles est un outil de promotion et d'identification des droits et des responsabilités des usagers. Il présente également l'engagement du CISSS des Îles en tant qu'établissement public dispensateur de services de santé et de services sociaux ainsi que nos attentes à l'endroit des employés, des médecins et des usagers de ce réseau de services.

Nous espérons que le code d'éthique de notre établissement, tout comme l'ensemble du personnel, met en évidence vos droits et vos responsabilités en tant qu'usager. Toutefois, si certaines informations ne vous semblent pas claires ou pour toute interrogation relative à l'un ou à l'autre des aspects dudit code d'éthique, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel, des directions de l'établissement ou du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires sur les services ou sur l'ensemble du fonctionnement du CISSS des Îles en utilisant les boîtes à suggestions ou commentaires localisées dans toutes les installations du CISSS des Îles.

Le code d'éthique est un document officiel de l'établissement.

La présidente-directrice générale,



Sophie Doucet

AVANT-PROPOS

Dans le but d'assumer sa mission publique de soins et de services sociaux et de santé, le Centre de services de santé et de services sociaux (CISSS) des Îles se dote du présent code d'éthique. L'adoption de celui-ci s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés par le CISSS des Îles.

L'ensemble du présent code s'inspire du plan d'organisation, adopté le 18 juin 2013, lequel résulte d'un processus interne de consultation.

Il faut noter que le présent code ne se substitue pas aux lois et règlements applicables, aux codes de déontologie et aux contrats de travail existants. Il s'agit plutôt d'un guide de référence quant aux droits des usagers, à leurs responsabilités ainsi qu'aux responsabilités des intervenants. Il doit être vu comme un code de bonne entente visant à favoriser l'adaptation mutuelle entre les intervenants et les usagers et entre les intervenants eux-mêmes. Enfin, il traduit les valeurs et les principes directeurs qui guident l'engagement quotidien de tous les intervenants du CISSS des Îles.

Le code d'éthique présente d'abord la mission du CISSS des Îles, ainsi que les valeurs. La section suivante repose sur les droits des usagers. Sont par la suite détaillées les responsabilités des usagers, ainsi que les responsabilités des personnes œuvrant au CISSS des Îles. Finalement, vous trouverez de l'information sur la disponibilité et la diffusion du présent code.

DÉFINITIONS

Afin de faciliter la compréhension du lecteur, les termes suivants sont ainsi définis :

a. **Établissement** : le CISSS des Îles se compose de 4 Centres locaux de services communautaires (CLSC), d'un Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), d'un Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED) et de l'hôpital de l'Archipel (HA);

b. **Intervenant** : tout directeur, gestionnaire, employé, médecin, résident, externe, stagiaire, contractuel, de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement au sein du CISSS des Îles;

c. **Usager** : toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services du CISSS des Îles. Ce terme comprend, si nécessaire, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé.

LES DROITS DES USAGERS

1 DROIT AU RESPECT

Le respect est au centre de toute intervention. L'usager, par son histoire, ses différences, sa personnalité, son individualité et ses besoins spécifiques, est une personne unique et doit être considéré comme tel.

Droit au respect de ses besoins

La situation de soins dans laquelle se trouve l'usager ne diminue aucunement ses droits. Il a droit au respect de ses valeurs humaines, morales et spirituelles.

L'usager a le droit d'exprimer ses besoins affectifs, psychologiques, physiques et spirituels. Les intervenants doivent faire appel aux ressources du milieu pour répondre au mieux à ces besoins.

Droit au respect de son autonomie

L'usager a le droit de recevoir de l'aide en fonction de son état et de son degré d'autonomie. Cela signifie notamment qu'il peut prendre le temps requis pour accomplir les gestes de la vie quotidienne. Le rythme de l'usager doit être respecté.

L'usager a le droit de prendre ses décisions en fonction de ses capacités en vue de maintenir et de développer son autonomie, particulièrement en ce qui concerne son plan d'intervention et son plan de services individualisés.

Droit au respect de son intégrité et de sa dignité

En tout temps, l'usager a le droit à la protection physique et psychologique. Son intégrité doit également être assurée.

L'usager a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses choix.

Droit au respect de son identité

L'usager a le droit de choisir d'être vouvoyé ou tutoyé par les intervenants et d'être appelé par son nom.

Droit au respect de son intimité

L'intimité de l'usager doit être respectée. Toutes les dispositions et les précautions nécessaires doivent être prises, notamment lors des examens, des traitements et des soins d'hygiène.

2 DROIT À L'INFORMATION

Le droit de l'usager à l'information ne peut se soustraire à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Droit à l'information sur les services existants

Chaque usager a le droit d'être informé sur l'existence des services et des ressources disponibles sur le territoire ainsi qu'au sein des installations du CISSS des Îles. Il doit par ailleurs être informé des modalités d'accès à ces services, de leur disponibilité et des alternatives, le cas échéant.

Droit à l'information sur son état de santé

Tout usager a le droit de connaître la vérité sur son état de santé, à moins d'indication médicale contraire. Il doit être informé par l'intervenant autorisé des différentes possibilités de traitements susceptibles d'améliorer son état de santé, leurs bénéfices et les risques inhérents, le cas échéant. Les intervenants doivent s'assurer de la compréhension de ces renseignements par l'usager, et cela, dans le but de permettre à celui-ci de donner un consentement libre et éclairé.

Droit à l'information sur la nature des traitements dispensés

L'usager a le droit de connaître la nature du traitement qu'on lui offre, les risques inhérents et les effets secondaires potentiels. Il doit également être informé des conséquences qui résulteraient de l'absence de traitement. Ces renseignements lui permettront de participer aux décisions qui affectent son état de santé et son bien-être.

L'usager est en droit de connaître le déroulement de toute intervention auquel il est soumis et d'obtenir des réponses à ses interrogations.

Droit à l'information sur les modalités d'accès à son dossier

Tout usager de 14 ans ou plus a droit d'accès à son dossier. L'établissement doit informer l'usager des modalités relatives à l'accès à son dossier. Il doit être dirigé vers les archives pour accéder à son dossier.

Toutefois, cet accès peut lui être momentanément refusé si la communication du dossier ou une partie de celui-ci causait vraisemblablement un préjudice à la santé de l'usager. Dans un tel cas, l'usager a le droit d'être informé des motifs de ce refus ainsi que de son droit de recours en vue de la révision de cette décision.

Droit à l'information sur les intervenants impliqués dans la dispensation des soins

Tout usager a le droit d'être informé de la participation de résidents ou de stagiaires à la dispensation de ses soins et de ses traitements.

Il a le droit de connaître l'identité et le rôle de chacun des intervenants. Il est important que chaque intervenant s'identifie auprès d'un usager, chaque fois que cela est nécessaire.

Droit à l'information sur les incidents et accidents qui sont survenus en cours de traitement

Si un accident ou un incident se produit, au cours de la prestation de services, ayant ou pouvant entraîner des conséquences sur l'état de santé ou de bien-être de l'usager, celui-ci a le droit d'en être informé le plus tôt possible. Il est également en droit de connaître les mesures prises pour contrer les conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel événement. Les intervenants impliqués dans un tel événement sont tenus de remplir le formulaire prévu et de suivre la procédure établie.

3 DROIT AUX SERVICES

Le CISSS des Îles est avant tout un dispensateur de soins et de services. Ceux-ci devraient être, dans la mesure du possible, flexibles et adaptés à chacun des usagers.

Droit de recevoir des services adéquats

Chaque usager a le droit de recevoir des services adéquats et diligents sur les plans scientifique, social, humain et spirituel, de manière continue, personnalisée et sécuritaire, en fonction des ressources disponibles.

Droit de recevoir des services sans aucune discrimination

Tout usager a le droit de recevoir des services sans égard à son âge, son sexe, son statut social, ses croyances religieuses ou à toutes autres formes de discrimination.

Droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension

L'usager a le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension. En contrepartie, l'usager a le devoir d'être courtois envers les intervenants et les autres usagers.

L'usager a droit à la compréhension du personnel, et ce, même s'il présente des difficultés à accomplir certains gestes, s'il est maladroit, s'il a des oublis momentanés ou des sautes d'humeur.

Droit de recevoir des services en anglais

L'usager de langue anglaise a le droit de recevoir des services en anglais, dans la mesure où le prévoit un programme d'accès. Si l'usager s'exprime dans une langue autre que le français et l'anglais, l'établissement ou l'usager peut demander l'aide de ressources internes ou externes.

Droit de choisir l'établissement

Tout usager a le droit de choisir l'établissement dans lequel il souhaite recevoir ses soins et services. Ce droit s'exerce en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

Droit de choisir l'intervenant

L'usager a le droit de choisir les intervenants qui assurent ses soins, à l'intérieur des ressources disponibles au sein de l'établissement et de son mode d'organisation, particulièrement en regard des soins d'hygiène.

Droit d'être redirigé adéquatement

L'usager a le droit d'être redirigé adéquatement vers l'unité de soins ou le service visé.

Droit d'exprimer son appréciation et son insatisfaction

L'usager a le droit d'expression. Il peut exprimer ses sentiments, ses opinions et faire des suggestions en vue d'améliorer la qualité des services qui lui sont dispensés.

Si l'usager exprime son désir de faire une plainte, il doit être informé de la procédure à suivre, de son droit d'être assisté et accompagné dans sa démarche et informé de la manière de contacter le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

4 DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS

La responsabilisation de l'usager passe par son implication à toutes les étapes de son processus de soin.

Droit de s'impliquer activement dans le processus de décision

Chaque usager, dans la mesure de ses capacités, a le droit de participer activement aux décisions concernant son traitement ou les soins qui lui sont offerts. Il est en droit d'exprimer ses opinions et ses préférences en regard de l'élaboration et de la mise en œuvre de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisés. Il est en droit d'être écouté.

Par ailleurs, l'usager a le droit de participer à la planification de sa sortie, notamment en ce qui concerne la planification des soins à domicile auxquels il a droit.

Droit de donner son consentement libre et éclairé

Sauf dans les cas d'urgence clinique, l'usager a le droit d'être informé des soins et des traitements dont il a besoin, dans un langage clair et adapté à sa situation afin de lui permettre de prendre une décision réfléchie. Aucune pression ne doit être faite à l'endroit de l'usager.

Droit de retirer son consentement

L'usager a le droit, en tout temps, de retirer un consentement, préalablement donné, pour tout traitement ou soin. Les intervenants doivent lui expliquer les impacts d'un tel geste et s'assurer de la compréhension de l'usager.

Droit de refuser un traitement

Après avoir reçu toute l'information pertinente à sa condition, un usager a le droit de refuser un traitement, un examen ou un soin. Il doit être respecté dans son refus.

5 DROIT À LA VIE PRIVÉE ET À LA CONFIDENTIALITÉ

L'usager a le droit de choisir de partager ou non l'information sur son état de santé. C'est pourquoi le respect de la confidentialité et de la vie privée est primordial et doit être la préoccupation de tous.

Droit à la discrétion, à la confidentialité et au respect de sa vie privée

L'usager a le droit à la discrétion, à la confidentialité et au respect de sa vie privée. À cet effet, dans les lieux publics, les intervenants doivent s'abstenir de nommer des usagers, de commenter le comportement d'un usager, son état de santé ou sa vie privée.

L'usager a le droit de demander à ce que sa présence dans l'établissement demeure confidentielle. Un formulaire doit alors être rempli.

Droit au respect de la confidentialité de son dossier médical

Le dossier médical de l'usager est confidentiel et nul ne peut y accéder sans le consentement de ce dernier. L'usager est en droit d'attendre de tout intervenant le respect de la confidentialité de son dossier.

Droit d'autoriser la communication d'information sur son dossier

L'usager a le droit de consentir à la communication d'information sur son dossier.

6 DROIT À LA VIE, À LA SÉCURITÉ, À LA LIBERTÉ ET À LA PROPRIÉTÉ

Peu importe le type et la durée des soins et des services reçus, chaque usager est en droit d'attendre des intervenants et des autres usagers la préservation de sa sécurité, de sa liberté et de la propriété de ses biens.

Droit à un environnement de qualité

L'usager a droit à un environnement propre, accueillant, salubre et sécuritaire. Il a droit au calme et au repos.

Droit de choisir et de posséder des objets personnels

Chaque usager a le droit de posséder et de disposer de ses objets personnels, dans le but d'égayer son milieu de vie.

Droit à la sauvegarde de la propriété de ses biens

Chaque usager a le droit à la sauvegarde de la propriété de ses biens à son domicile ainsi qu'aux biens confiés à la surveillance de l'établissement.

Droit de recevoir des visiteurs

L'usager a le droit de recevoir des visiteurs. Il doit respecter le règlement en vigueur concernant les visites aux usagers.

Droit de participer aux activités de l'organisation

L'usager a le droit d'être informé et de participer aux activités offertes, dans la mesure de ses capacités.

7 DROIT D'EXERCER LES RECOURS APPROPRIÉS EN VUE D'ASSURER LE RESPECT DE SES DROITS

L'expression d'une ou de plusieurs insatisfactions ne doit en aucun temps être réprimée. Tous les intervenants ont le devoir d'informer les usagers des recours possibles et de les diriger adéquatement vers les ressources existantes.

Droit d'être assisté et accompagné

Tout usager a le droit d'être assisté et accompagné de la personne de son choix en vue d'obtenir de l'information ou de comprendre tout renseignement médical.

Ce droit s'applique également si l'usager désire faire une démarche de plainte. Il peut par ailleurs être assisté et accompagné par le Centre d'assistance et d'accompagnement Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM) ou par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Droit d'être informé de la procédure de plainte

L'usager a le droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'en avoir un exemplaire sur demande. Il a aussi le droit d'obtenir un formulaire pour rédiger sa plainte.

Droit de porter plainte

L'usager a le droit de porter plainte s'il est insatisfait des services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert. L'usager a également le droit d'être protégé de toutes représailles advenant qu'il exprime son désir de déposer une plainte ou qu'il entame une telle démarche.

Si l'usager n'est pas d'accord avec les conclusions de sa plainte, il a le droit de s'adresser au Protecteur du citoyen ou au comité de révision, selon le cas.

8 DROIT À DES SOINS DE FIN DE VIE

Il est de l'obligation de tous les médecins et intervenants de s'assurer que la mort de toute personne en fin de vie survienne dans la dignité et le respect des droits de la personne.

Droit à des soins de fin de vie

Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie. (Loi2, art.4). La loi définit les « soins de fin de vie » comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir. (Loi 2, art.3).

Droit de refuser des soins

Toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, en tout temps, refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé de recevoir un soin ou qu'elle a retiré son consentement à un soin. (Loi2, art.6)

Droit au respect de ses directives médicales anticipées

Toute personne apte à consentir aux soins peut indiquer à l'avance ses volontés sur les décisions à prendre en matière de soins dans l'éventualité où elle deviendrait inapte à consentir aux soins. Elle ne peut toutefois, au moyen de telles directives, formuler une demande d'aide médicale à mourir.

Toute personne peut formuler ses directives médicales anticipées par acte notarié en minute ou devant témoins au moyen du formulaire prescrit par le ministre.

Droit du personnel soignant

Un médecin peut refuser d'administrer l'aide médicale à mourir en raison de ses convictions personnelles et un professionnel de la santé peut refuser de participer à son administration pour le même motif.

Un tel médecin ou professionnel doit alors néanmoins s'assurer de la continuité des soins offerts à la personne, conformément à ce qui est prévu à son code de déontologie et à la volonté de la personne. (Loi 2, art.50)

RESPONSABILITÉS DES USAGERS

La section précédente portait sur les droits des usagers. Ces derniers ont également des devoirs envers le CISSS des Îles lorsqu'ils sont en interaction avec lui pour la prestation de soins ou de services.

Tous les usagers doivent faire preuve de respect et de courtoisie envers tous les intervenants;

Tous les usagers se doivent de respecter les règlements et les normes en vigueur, notamment en regard des horaires de visite ou de l'usage du tabac;

Tous les usagers doivent comprendre que les services du CISSS des Îles sont offerts en fonction de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières, selon les ententes de corridor régional;

Tous les usagers ont le devoir de respecter les biens et la propriété du CISSS des Îles;

La protection de ses effets personnels est la responsabilité de chaque usager;

Tout usager a le droit au calme et au repos, de même, il a le devoir de respecter le droit au calme et au repos des autres usagers. Il est important de faire attention aux éclats de voix ainsi qu'à l'intensité des appareils électroniques utilisés;

Les usagers doivent faire part de leurs déplacements auprès des intervenants concernés;

Dans la mesure de leurs capacités, tous les usagers ont le devoir de participer à leurs traitements ou leurs soins;

Tous les usagers ont le devoir d'informer les intervenants de leurs difficultés, de leurs problèmes de santé et de toute autre information pertinente ainsi que de leurs allergies ou intolérances à divers produits ou médicaments;

Tous les usagers doivent respecter leur rendez-vous ou, s'ils ne peuvent s'y rendre, l'annuler à l'avance;

Dès la signature de son congé médical, tout usager doit quitter l'établissement le plus rapidement possible. Un délai maximum de deux (2) heures à l'unité de courte durée et d'une (1) heure à l'urgence est accepté. Il est de votre responsabilité de prendre les moyens nécessaires pour quitter l'établissement de façon sécuritaire et répondant à vos besoins.

Tout usager utilise les services du CISSS des Îles de manière à en éviter la consommation abusive et sans restriction;

Les responsabilités associées à l'exercice de ses droits sont l'un des devoirs de l'usager;

L'usager doit exprimer ses inquiétudes aux intervenants et poser des questions, le cas échéant;

L'usager doit informer les intervenants de l'existence d'un mandat en cas d'inaptitude et fournir les coordonnées de la personne mandatée;

Il est du devoir de l'usager de signifier clairement quelles sont ses volontés de soins de fin de vie ainsi que celles concernant le don d'organes.

RESPONSABILITÉS DE TOUS LES INTERVENANTS

Tout comme les usagers, les intervenants ont des responsabilités vis-à-vis des usagers et de leurs pairs.

Toutes les attitudes et les pratiques sont guidées par les droits de l'être humain, à savoir : son droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité, à la liberté, au respect de sa dignité et de sa vie privée;

Tous les intervenants adoptent une attitude ouverte, accueillante, franche et constructive envers l'organisation, dans l'exécution de leur travail ainsi que dans leurs rapports avec les usagers, les autres intervenants et la direction;

Le maintien de ses compétences professionnelles est de la responsabilité de chacun;

Tous les intervenants doivent respecter les politiques, les procédures, les règlements du CISSS des Îles, les lois ainsi que leur code de déontologie ou leur code de profession respectif;

Les paroles et les comportements discriminatoires sont intolérables;

Tous les intervenants doivent adhérer à la mission, à la vision et aux valeurs du CISSS des Îles, de même qu'au présent code d'éthique;

Toute violence verbale, physique ou psychologique, envers les usagers et entre les intervenants, est intolérable;

Aucun pot-de-vin, pourboire ou autre rémunération ne sera accepté par les intervenants;

Les relations entre les intervenants et les usagers ne devront être que strictement professionnelles;

Un intervenant susceptible d'être en situation de conflit d'intérêts doit en aviser l'usager et prendre les dispositions nécessaires;

Les intervenants ne peuvent utiliser le temps de travail ou le matériel du CISSS des Îles à des fins personnelles, sans l'autorisation de leur supérieur immédiat;

Les intervenants doivent en tout temps afficher une bonne hygiène corporelle ainsi qu'une tenue vestimentaire appropriée;

Tous les intervenants doivent demeurer attentifs à tout moment afin de minimiser les risques d'accident;

La propreté des lieux est la responsabilité de tous;

Tous les intervenants doivent connaître les directives en cas d'urgence et être prêts à intervenir pour protéger les usagers;

Les intervenants doivent favoriser la responsabilisation de l'usager.

DISPONIBILITÉ ET DIFFUSION DU PRÉSENT CODE

Un exemplaire du présent code est remis à tous les usagers du CHSLD ainsi qu'à tout usager qui en fait la demande. Le CISSS des Îles s'assurera de faire connaître le présent code à l'ensemble de ses intervenants et remettra une copie du code à chaque nouvel employé. Des exemplaires du code sont également disponibles dans tous les services et départements de l'établissement.

BIBLIOGRAPHIE

CENTRE HOSPITALIER AFFILIÉ, 2005. *Code d'éthique des intervenants*, 19 p.

CENTRE HOSPITALIER DE L'ARCHIPEL, 1993. *Code d'éthique*, 29 p.

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE MONTRÉAL, 2005, *Code d'éthique*, 12 p.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-DE-GASPÉ, 2004. *Code d'éthique*, 7 p.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DES ÎLES, 2006. *Plan d'organisation*, 45 p.

CLSC DES ÎLES, 1994. *Code d'éthique*, 12 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX). *Loi sur la santé et les services sociaux*. Disponible en ligne (page consulté en septembre 2015) : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.html

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION. *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.* Disponible en ligne (page consulté en septembre 2015) : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html