

GDPR v sociálních službách: více informovat, méně podepisovat aneb Rituál na hraně zákona a praxe

Podepisujete s klienty souhlasy se zpracováním osobních údajů? A jste si jisti, že postupujete správně? Ve svých kurzech na téma vedení dokumentace služby nebo při metodické práci u poskytovatelů se často setkávám s tím, že sociální pracovníci bývají ve snaze vyhovět požadavkům GDPR zavaleni administrativou, která opomíjí to podstatné – skutečný právní rámec.

■ **Text: Bc. Petr Novotný, DiS.,**
metodik, lektor pro sociální služby,
jednatel společnosti Confidea

Tato nejistota ohledně správného používání souhlasu se zpracováním osobních údajů je často motivována obavou poskytovatele z porušení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Tato obava nejen že zvyšuje administrativní zátěž pracovníků služby, ale může docházet k oslabení důvěry klientů, kteří podepisují dokumenty, jimž plně nerozumějí. Přesto, že nejsem právník, ale metodik pro sociální služby, pokusím se v následujícím textu snad srozumitelně vysvětlit, kdy považuji za nutné vyžadovat souhlas, a kdy naopak vnímám možnost využít jiný právní základ pro zpracování osobních údajů.

➤ Souhlas, nebo informování?

Jedním ze základních principů ochrany osobních údajů podle GDPR je zákonnost zpracování. Oprávnění ke zpracování přitom nemusí být – a velmi často ani nemá být – postaveno jen na prokazatelném souhlasu subjektu údajů (dále klienta). Ve skutečnosti je způsobů mnohem více. GDPR v čl. 6 odst. 1) výslovně uvádí další zákonné podmínky pro zpracování nezbytných osobních údajů, jako jsou plnění smlouvy, splnění právní povinnosti správce údajů, ochrana životně důležitých zájmů klienta, plnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo oprávněný zájem správce údajů či třetí strany. Přitom stačí naplnit alespoň jednu podmínku z uvedených. Souhlas klienta je tak variantou z více možností, nikoliv výchozím nebo dokonce jediným a povinným nástrojem.

Společně se souhlasem bývají v praxi často zpracovány ještě další informace, které poskytovatel předává už v procesu jednání se zájemcem i v průběhu uzavírání smlouvy. Takové informace lze označit jako „informační memorandum“, jehož obsah vychází z ustanovení čl. 13 GDPR. To ukládá zpracovateli (v tomto případě poskytovateli služby) povinnost informovat klienta o tom, kdo jeho osobní údaje zpracovává, za jakým účelem, jaká má práva (například na přístup, opravu, výmaz apod.) nebo kdo je u poskytovatele pověřencem pro ochranu osobních údajů. Toto sdělení má být jasné, stručné a srozumitelné, ale nikoliv prostřednictvím formuláře nazvaného „Souhlas se zpracováním osobních údajů“. Není to souhlas – ve skutečnosti žádnou volbu souhlasit či nesouhlasit nedává.

Doporučuji proto jasně oddělit dvě samostatné věci: ono „informační memorandum“ a skutečný souhlas, který zpracování osobních údajů podmiňuje skutečně svobodným rozhodnutím klienta.

➤ Kde je smlouva, je i právní rámec

Další oblastí, kterou u poskytovatelů při jejich podpoře vnímám jako sporadickou, je vyžadování souhlasu při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Smlouva formálně zakládá právní vztah mezi klientem a poskytovatelem, přičemž její obsah je přesně vymezen v §91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Právě vznikl oprávněný důvod pro zpracování osobních údajů – označení smluvních stran (v případě, že službu nelze poskytovat anonymně), které je pro uzavření smlouvy a k jejímu plnění nezbytné (podmínka dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Další vyžadování samostatného souhlasu od klienta je zde nejen nepřiměřeným administrativním balastem, ale hlavně postrádá logiku a skutečnou možnost volby. Umíte si představit

situaci, kdy např. klient při zasmulování terénní pečovatelské služby bude mít skutečnou možnost nesouhlasit s tím, aby služba zpracovávala jeho základní osobní, a tedy i kontaktní údaje? Já tedy ne. A byl by pak jeho souhlas skutečně svobodný?

Poskytovatel v roli správce však musí i zde splnit informační povinnost (podle čl. 13 GDPR), a proto doporučuji, aby byly informace o nutně zpracovávaných údajích získaných od klienta a nezbytných pro poskytování služby přiloženy ke smlouvě jako samostatný dokument (např. číslovaná příloha „Informační memorandum“). V něm poskytovatel klientovi srozumitelně sděluje, jaké údaje v rámci plnění smluvního vztahu bude zpracovávat, proč, jak dlouho budou uchovávány a další (ale bez vyžadování souhlasu).

Podle mého názoru klient má volbu – může se rozhodnout smlouvu neuzavřít. Naopak uzavření je projevem jeho svobodné vůle, a tedy i konkludentního souhlasu s tím, co vše s plněním smlouvy souvisí, včetně obsahu informačního memoranda.

➤ Fotografie, nebo sdílení informací? Souhlas rozhodně ano!

Existují však situace, kdy je samostatný a prokazatelný souhlas klienta skutečně potřeba. Například pořizování fotografií a jejich publikace pro PR účely služby. Fotografování klienta v průběhu služby není nezbytné pro její poskytování a zpravidla k tomu nemá poskytovatel ani jiný oprávněný důvod. V těchto situacích je tedy možné zpracovávat a sdílet fotografie pouze na základě výslovného souhlasu klienta (čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 7 GDPR).

Klient zde má skutečnou možnost volby: může souhlas i odmítnout, aniž by to ovlivnilo uzavřenou smlouvu a rozsah poskytované služby.

➤ K vedení evidence ze zákona nepotřebujete další souhlas

Další z otázek, které kladu při své metodické podpoře, je ta, zda je nutné od klienta či zájemce vyžadovat souhlas se zpracováním údajů, které má povinnost každá služba evidovat. Například § 88 odst. g) záko-

na č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“), odkazuje poskytovatele na povinnost vést evidenci žadatelů, kterým nebyla služba poskytnuta z důvodu její nedostatečné kapacity (§ 91 odst. 3 písm. b). Podobně jsou v jiných ustanoveních zákona i v jeho prováděcí vyhlášce zmíněny další typy vedené dokumentace – například evidence poskytnutých úkonů, úhrad, záznamů o průběhu služby, stížností nebo uzavřených smluv.

Dle mého názoru je odpověď jednoduchá: v situacích, kdy zákon či prováděcí vyhláška výslovně stanoví povinnost určitou evidenci/dokumentaci vést, není potřeba vyžadovat od klienta samostatný souhlas se zpracováním osobních údajů, které jsou pro tyto účely potřeba. Oprávněním ke zpracování údajů je „plnění právní povinnosti“ podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. Zákon stanoví, co má být vedeno, a správce osobních údajů (tedy poskytovatel) tuto povinnost naplňuje. Klient má právo být o tom informován – ale nikoliv o tom rozhodovat. Proto správným nástrojem zde není souhlas, nýbrž pouze srozumitelné informování. Vyžadování souhlasu zde považuji za zavádějící; navíc tím klient může nabýt dojmu, že bez jeho souhlasu zmíněná

evidence/dokumentace vedena nebude. Ale ona vedena být musí.

» Když informujete, buďte srozumitelní

Plnění informační povinnosti nebo získávání souhlasu není jen formálním aktem, ale také projevem respektu ke klientovi, k jeho autonomii, právu na informovanost a uplatnění vlastní vůle. A aby toto mohlo být naplněno, musí poskytovatel i zde zajistit srozumitelnost předávaných informací. Připomeňme si, že právě srozumitelnost je součástí požadavků standardů kvality zabývajících se oblastí jednání se zájemcem o poskytování služby a procesu uzavírání smlouvy o poskytování služby. Zároveň i GDPR ve svém čl. 12 výslovně ukládá, že všechny informace týkající se zpracování osobních údajů musí být podávány „stručně, srozumitelně, transparentně a ve snadno přístupné formě“.

Bohužel se však v praxi setkávám s tím, že poskytovatelé mají pro klienty pečlivě zpracovaná vnitřní pravidla služby, obrázkové vysvětlivky ke smlouvě nebo ke způsobu podávání stížností, ale dokumenty pro klienty z oblasti GDPR často působí jako z jiného světa. Formální, odborně napsaný text plný

odkazů na právní předpisy není přizpůsoben kognitivním schopnostem a potenciálů klienta a často je složitý i pro pracovníka služby. A pokud klient textu nerozumí, není tím pádem splněna ani povinnost poskytovatele. Doporučuji proto investovat čas a úsilí i do tvorby těchto materiálů a v dokumentaci klienta poté zaznamenat způsob seznámení s nimi a ověření porozumění.

» Co říct závěrem

Povinnost chránit osobní údaje klientů není jen o zakládání lejster a sbírání podpisů; je to zejména otázka profesionality a někdy i zdravého rozumu. Jak má správný souhlas vypadat, jaké údaje jsou ve skutečnosti k poskytování služby potřeba, co vše jsou schopni někteří poskytovatelé požadovat za osobní údaje už v žádostech, aniž by byly potřeba, je téma na samostatný článek nebo vzdělávací kurz. I přesto věřím, že vám tento můj pohled na danou problematiku napomohl ujasnit si, kde má souhlas skutečně své místo, a kde je naopak dobré dát prostor jiným existujícím nástrojům. Tímto rozlišením lze přispět nejen ke snížení administrativní zátěže, ale v takovém prostředí může být klient skutečným partnerem služby. ■■

INZERCE

Nová poctivá dávka ovoce a zeleniny vždy po ruce

Agiberia ovocná nebo ovocnozeleninová pyrė

ag
foods



Lahodná pyrė plná ovoce a zeleniny! Každé balení obsahuje **100 % ovoce a zeleniny** bez přidaného cukru, konzervantů nebo umělých barviv. Na výběr máte **mnoho lahodných příchutí** v praktickém 120 g balení – Vyzkoušejte naše ovocnozeleninové novinky **Jablko & Červená řepa** nebo **Jablko & Špenát**. Zdravá volba, která skvěle chutná!

Více informací o produktech získáte u vašeho obchodního zástupce nebo na našem eshopu b2b.agfoods.cz či na bezplatné zákaznické lince 800 627 653.

agfoods.cz