Příloha A
Právní a bezpečnostní aspekty poskytování online intervencí

S poskytováním služeb intervence v online podobě souvisí celá řada právních a bezpečnostních aspektů, se kterými je třeba se vypořádat. Následující text má ambici být spíše srozumitelným návodem k ošetření zcela nezbytných právních a bezpečnostních formalit, spíše než podrobnou právní analýzou této problematiky.

V textu níže termínem terapeut označujeme osobu, která vykonává intervenci vycházející z principů aplikované behaviorální analýzy. Tento zastřešující termín označuje osoby, které vykonávají přímou práci s klientem, typicky behaviorálního analytika, behaviorálního technika, proškoleného pedagoga, rodiče nebo dalšího odborníka.

1. Smluvní agenda

Úvodem je třeba říci, že se tento text týká výlučně intervencí, které **nejsou** zdravotními službami dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, a tedy pouze terapeutů, kteří **nejsou** poskytovateli zdravotnických služeb dle citovaného zákona. Poskytování psychointervencí jakožto zdravotních služeb sebou mnohem širší penzum právních povinností vyplývajících z citovaného zákona o zdravotních službách, potažmo z dalších právních předpisů z oblasti tzv. medicínského práva.

Právě proto, že poskytování „nemedicínských“ intervencí či intervencí není žádným právním předpisem komplexně upraveno, je třeba veškerá práva a povinnosti terapeutů a jejich klientů upravit smluvně. Přílohou tohoto materiálu je vzorová smlouva o poskytování intervence, kde jsou upraveny podstatné náležitosti, které by v takové smlouvě vždy měly být obsaženy, nad rámec těchto nezbytných ustanovení jsou doplněna některá volitelná ustanovení (označena žlutým podbarvením), jejichž aplikovatelnosti a začlenění do smlouvy je na zvážení terapeuta s ohledem na specifika jeho praxe. Určení ceny intervence, doby trvání smlouvy a některých dalších lhůt ve vzorové smlouvě uvedených je taktéž na zvážení terapeuta.

V článku IV. vzorové smlouvy je pak třeba specifikovat jakým způsobem samotná intervence probíhá, a to alespoň v obecných rysech, tedy například: „*V rámci intervence bude realizován program, který je založen na principech aplikované behaviorální analýzy (ABA intervence) a který bude vypracován certifikovaným behaviorálním analytikem (BCBA). Terapeut bude vykonávat přímou intervenci formou jeden na jednoho (klient – terapeut) v prostředí klientova domova, případně v online podobě*.“ Bližší informace o samotnému průběhu intervence do smlouvy není třeba uvádět, je však nezbytné, aby bylo alespoň takto vymezeno, co je vlastně předmětem poskytovaných služeb.

2. Ochrana osobních údajů

O ochranu soukromí a osobních údajů klientů je třeba dbát při všech formách intervence, nicméně v online prostředí jsou případná rizika zneužití či narušení důvěrnosti údajů klientů ještě znatelnější, proto je třeba věnovat této oblasti zvláště zvýšenou péči. Níže jsou uvedeny a stručně vysvětleny základní zásady pro zpracovávání osobních údajů, dodržování těchto zásad je stěžejní povinností vyplývající z Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (tzv. GDPR).[1] Dále jsou zmíněny základní povinnosti terapeutů v postavení správců osobních údajů, k jejichž plnění slouží vzorové dokumenty, které jsou přílohou tohoto materiálu. Plnění čistě formálně-administrativních povinností vyplývajících z Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (například vedení záznamů o činnostech zpracování) nemá z pohledu ochrany osobních údajů klientů skoro žádný význam, pokud terapeut při své činnosti nezpracovává osobní údaje svých klientů v souladu s těmito zásadami. Stručně řečeno, ochrana osobních údajů musí probíhat především při faktické činnosti terapeuta, nikoliv pouze na papíře.

Je třeba mít na paměti, že většina údajů o klientech jsou tzv. zvláštní kategorie osobních údajů, tedy citlivé údaje vypovídající mj. o zdravotním stavu klienta, což je další důvod, proč je třeba dbát zvýšené opatrnosti.

[1] 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

T A
Č R
Projekt č. TL04000069 je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury CR v rámci Programu Éta.

2.1. Základní zásady zpracování osobních údajů

Níže uvedený výčet základních zásad je zakotven v čl. 5 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, jde často o obecnější hodnoty, které je třeba mít při nakládání s osobními údaji klientů na paměti.

2.1.1. Zákonnost, korektnost a transparentnost

Terapeut musí osobní údaje svých klientů zpracovávat v souladu se zákonem, na základě zákonného titulu ke zpracování (plnění smlouvy, případně výslovný souhlas) a transparentně, tedy řádně informovat klienty či jejich zákonné zástupce o tom, jaké údaje jsou zpracovávány a jakým způsobem. K tomuto slouží vzorový dokument, který je přílohou tohoto materiálu.

2.1.2. Účelové omezení

Osobní údaje musí být shromažďovány pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely a nesmějí být dále zpracovávány způsobem, který je s těmito účely neslučitelný. Pokud jsou získávány osobní údaje výhradně za účelem poskytnutí služeb intervence, není možné tyto údaje použít pro propagaci vlastní činnosti, například zveřejněním jmen klientů, jejich fotografií, ukázkových videí z intervenci atp., aniž by se zpracováním k tomuto účelu byl vysloven souhlas a klient, respektive jeho zákonní zástupci, byli o tomto účelu zpracování informováni.

2.1.3. Minimalizace údajů

Zpracovávané údaje musí být přiměřené, relevantní a omezené na nezbytný rozsah ve vztahu k účelu, pro který jsou zpracovávány. Terapeut tedy nesmí zpracovávat údaje, které nepotřebuje k poskytování intervence.

2.1.4. Přesnost

Tato zásada se ve vztahu k poskytování intervencí až tak neuplatní, nicméně obecně platí, že je vždy třeba vycházet z přesných a aktualizovaných klientů, nepřesné či neaktuální údaje mohou mít bezprostřední vliv na kvalitu poskytovaných služeb.

2.1.5. Omezení uložení

Projekt č. TL04000069 je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury CR v rámci Programu Éta.

Jde ruku v ruce s minimalizací údajů, jde v podstatě o to, aby terapeut zpracovával osobní údaje svých klientů pouze po nezbytně nutnou dobu. Pokud se tedy dozví, že k poskytování služeb nadále nebude docházet, je legitimní se domluvit se zákonnými zástupci klienta, zda plánují po nějaké době opět využít jeho služeb, ať má data případně k dispozici. Není naopak možné držet veškeré osobní údaje všech bývalých klientů po neomezeně dlouhou dobu.

2.1.6. Integrita a důvěrnost

Osobní údaje klientů musí být zpracovávány způsobem, který zajistí náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí vhodných technických nebo organizačních opatření před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.

2.1.7. Odpovědnost správce

Terapeut vystupuje při zpracování osobních údajů v pozici jejich správce, který je odpovědný za přijetí veškerých adekvátních opatření a plnění veškerých povinností dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, přičemž je případně povinen doložit, že všechny tyto povinnosti řádně plní.

2.2. Základní povinnosti správců osobních údajů

Uvedený výčet představuje základní přehled toho, co musí terapeut v pozici správce údajů plnit, jsou vybrány pouze ty povinnosti, které jsou relevantní v případě terapeutů – jednotlivců, případně menších organizací o několika terapeutech. V případě větších organizací je zpracováváno více údajů, tudíž je třeba řešit další povinností, které zde uvedeny nejsou.

2.2.1. Obstarání výslovného souhlasu se zpracováním a poučení

Z výše zmíněné zásady zákonnosti a transparentnosti vyplývá povinnost terapeuta získat od zákonných zástupců klienta výslovný souhlas se zpracováním zvláštní kategorie jeho osobních údajů (tj. údajů o zdravotním stavu klienta). Zároveň musí terapeut poskytnout zákonným zástupcům klienta transparentní informace o plánovaném zpracování, zejména jaké údaje budou zpracovávány a k jakým účelům, dále je třeba poučení o jejich právech vyplývajících z Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, o možnosti odvolat souhlas atp.

T A
Č R
Projekt č. TL04000069 je spolufinancován se státní podporou
Technologické agentury CR v rámci Programu Éta.

S plněním těchto povinností pomůže vzorový dokument „Informovaný souhlas“, který je přílohou tohoto materiálu.

2.2.2. Přijetí adekvátních bezpečnostních opatření

Terapeut musí přijmout určitá organizační a technická opatření, tak aby byla garantována adekvátní úroveň zabezpečení zpracovávaných údajů, tím spíše, když dochází k jejich zpracování online. Konkrétní relevantní opatření budou zmíněna v následující kapitole.

2.2.3. Záznamy o činnostech zpracování

Vzhledem k tomu, že terapeut zpracovává zvláštní kategorie osobních údajů a nejde z jeho strany o příležitostnou činnost, musí vést záznamy o jejich zpracování. Záznamy slouží pro samotného terapeuta, aby věděl, jaké údaje zpracovává, k jakým účelům, jaké bezpečnostní opatření přijal atp. S plněním této povinnosti pomůže vzorový dokument „Záznam o činnostech zpracování“, který je přílohou tohoto materiálu.

2.2.4. Hlášení bezpečnostních incidentů

V případě, kdy dojde k porušení zabezpečení osobních údajů (např. ztráta notebooku nebo disku, na kterém jsou uložena veškerá data klientů) je třeba zvážit nahlášení tohoto incidentu Úřadu pro ochranu osobních údajů, hlásit se však musí pouze závažné incidenty představující riziko pro práva subjektů údajů (klientů), a to do 72 hodin od zjištění incidentu. Lze předpokládat, že k takto závažným incidentům v běžné praxi terapeutů vzhledem k rozsahu jejich činnosti spíše docházet nebude, v případě pochybností je však vhodné se v této věci poradit s advokátem, který může posoudit konkrétní okolnosti případu. Nahlášení incidentu neznamená bez dalšího, že by terapeut měl být ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů automaticky pokutován.

3. Bezpečnost

Nejen v případě ochrany osobních údajů, ale při přijímání jakýchkoli bezpečnostních opatření obecně, se uplatňuje tzv. přístup založený na riziku. Přístup založený na riziku v širším slova smyslu znamená, že terapeut již od počátku musí brát v potaz povahu, rozsah, kontext a účel zpracování a přihlédnout k pravděpodobným rizikům pro práva a svobody klientů a tomu

Projekt č. TL04000069 je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury CR v rámci Programu Éta.

musí přizpůsobit i zabezpečení osobních údajů. Lidsky řečeno, je třeba se zamyslet, co špatného se s největší pravděpodobností může stát a v návaznosti na to přijmout opatření, která takovým scénářům pomůžou předejít. Například by se mohlo stát, že selže počítač a může tím dojít ke ztrátě uložených dat, proto přijmu opatření ve formě zálohování dat v pravidelných intervalech na externí disk nebo obdobné zařízení.

3.1. Doporučení pro práci s IT prostředky a v online prostředí obecně

Doporučení či opatření, na která je níže odkazováno, jsou relevantní zejména pro terapeuty – jednotlivce, případně pro menší organizace. Organizace poskytující péči stovkám klientů, jejichž osobní údaje v této souvislosti zpracovává, musí samozřejmě přijmout mnohem komplexnější bezpečnostní opatření. Zásah do soukromí by se v případě jakéhokoliv incidentu totiž dotkl mnohem většího počtu klientů.

Na tomto odkazu: https://nukib.cz/cs/kyberneticka-bezpecnost/vzdelavani/publikace-ke-vzdelavani/ lze nalézt vzdělávací publikace Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, konkrétně lze k prostudování doporučit materiály „Základní bezpečnostní opatření pro vrcholové vedení“, kde jsou v pár bodech uvedeny nejzákladnější bezpečnostní opatření, která lze aplikovat univerzálně při jakékoli práci v online prostředí.

Byť jsou doporučení týkající se zálohování, různých hesel pro různé účty, délky a komplexnosti hesel, nepoužívání stejných zařízení pro pracovní a osobní aktivity nebo odhlašování se poměrně neoblíbená, protože „zdržují od práce“, věřte, že jejich aplikace i v běžném životě může ušetřit řadu starostí. Ostatně sdělení rodičům, že došlo ke ztrátě veškerých dat o intervenci jejich dítěte, terapeutovi na kredibilitě a dobré pověsti rozhodně nepřidá, navíc tím může být zasažena kvalita poskytovaných služeb.

3.2. Několik konkrétních doporučení

- Mějte svůj počítač zaheslovaný, byť se toto doporučení může zdát banální, řada lidí svá zařízení heslem nechrání, případně mají hesla jako „1234“ nebo „Heslo123“.
- Zároveň je vhodné heslo čas od času změnit a nepoužívat pro všechny účty totožné heslo. Lze doporučit využití správce hesel (např. KeePass Password Safe), což je volně přístupný software, který Vám umožní si zde bezpečně ukládat hesla k jednotlivým účtům do databáze, stačí si pak pamatovat jedno heslo k této databázi.

Projekt č. TL04000069 je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury CR v rámci Programu Éta.

- Odhlašujte se ze svých uživatelských účtů, zvlášť pokud počítač necháváte na moment bez dozoru na nějakém veřejně přístupném místě.
- Pravidelně si zálohujte data na jiné zařízení než pracovní notebook, třeba na externí disk, který budete mít pro tyto potřeby v šuplíku v kanceláři, případná ztráta dat pak půjde poměrně snadno řešit.
- Nevypínejte automatické aktualizace operačního systému nebo dalšího softwaru, který ke své práci potřebujete, často se jedná o odstranění známých bezpečnostních závad.
- Nepřipojujte se na veřejně dostupné Wi-Fi sítě a nezapojujte do svého počítače neznámé flash disky nebo jiná podobná zařízení, vystavujete se tím velkému riziku.
- Dejte zvýšené pozornosti, pokud Vám přijde e-mail z neznáme či podezřelé e-mailové adresy, zvláště v případě, že obsahuje nějakou přílohu. Takové zprávy ideálně rovnou smažte, přílohy hlavně neotvírejte.
- Údaje klientů nenahrávejte na žádné servery pro sdílení souborů typu uloz.to, leteckaposta.cz a podobně, a to ani jako zaheslované soubory. Musíte-li např. s rodiči sdílet jakékoli soubory, dbejte na to, aby byly sdíleny vždy jen takové údaje/fotografie/videa, ke kterým mohou mít přístup, tedy ty které se týkají výhradně jejich dítěte. Není možné nahrát na cloudové úložiště (např. Google Disk) data všech klientů a pak k nim bez rozmyslu poskytovat přístup rodičům.

3.3. Bezpečnost na komunikačních platformách

Při poskytování intervencí online formou skrze komunikační platformy je navíc třeba dbát některých bezpečnostních pravidel specifických pro tzv. videokonference. Určitě lze doporučit využívání nejvíce známých platforem jako Microsoft Teams, Zoom nebo Google Meet, popřípadě Skype, tyto platformy zpravidla již mají implementovány odpovídající bezpečnostní prvky, často také garantují, že fungují v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR). Navíc je pravděpodobné, že se rodiče s těmito platformami již v minulosti seznámili a budou pro ně tak lépe ovladatelné.

Pro další doporučení, jak bezpečně nastavit a ovládat videokonference, lze doporučit materiál NÚKIB Videokonference bezpečně. Jde především o to, aby se ke schůzkám

Projekt č. TL04000069 je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury CR v rámci Programu Éta.

nepřihlašovali uživatelé, kteří k nim nemají mít přístup. To by zaprvé představovalo zásah do soukromí klienta a zadruhé by pravděpodobně došlo k narušení intervence, což je každopádně nežádoucí jev, kterému lze poměrně snadno předejít správným nastavením videokonferenčních schůzek.

Byť některé platformy umožňují sdílení souborů, nejde o vhodnou variantu pro dlouhodobější sdílení dokumentů mezi terapeutem a rodiči, nicméně pokud se terapeut rozhodne touto cestou soubory sdílet, je opět třeba ošetřit, aby k souborům měli přístup pouze správní uživatelé.

4. Další informace

V případě, že Vám tento text neposkytl odpovědi na všechny Vaše otázky lze doporučit některé materiály a publikace určené veřejnosti zpracované ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, případně Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, které naleznete na níže uvedených odkazech:

- Základní příručka k ochraně údajů
- Nové přístupy a povinnosti vyplývající z GDPR
- Stručné shrnutí GDPR
- Zabezpečení osobních údajů
- Otázky a odpovědi k GDPR
- Bezpečný pohyb v kybersvětě (shrnutí)

5. Upozornění

Veškeré právní a bezpečnostní doporučení a informace uvedené v tomto materiálu mají obecný charakter a neslouží jako zdroj odborného poradenství a nenahrazují v žádném případě profesionální právní služby. Stejně tak vzorové dokumenty nemusí přesně odpovídat Vašim potřebám a vždy je potřeba je přizpůsobit konkrétním okolnostem. V případě jakýchkoli pochyb či nejasností vždy raději vyhledejte odbornou právní pomoc.

T A
Č R
Projekt č. TL04000069 je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury CR v rámci Programu Éta.