

Zásady zpracování osobních údajů a informace o pořizování fotografií a audio- video záznamů

platné ode dne 01. 02. 2026

Správce osobních údajů

Domov důchodců Jindřichovice pod Smrkem, příspěvková organizace

Sídlo: Jindřichovice pod Smrkem 238, 463 66

IČO: 71220046

Zřizovatel: Liberecký kraj

Zastoupený: Bc. Martina Valášková, ředitelka

Kontakty: e-mail reditelka@ddjindrichovice.cz, tel. +420 482 411 812

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Ing. Mgr. Bc. Petra Pavelková

Kontakty: oznameni@ochrana-oznamovatele.cz, tel. +420 777 072 276

Úvodní informace

Toto poučení obsahuje informace o tom, jak Domov důchodců Jindřichovice pod Smrkem (dále jen „Správce“) zpracovává osobní údaje klientů a dalších dotčených osob, a to zejména podle čl. 13 a 14 GDPR (nařízení (EU) 2016/679) a zákona č. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Osobní údaje zpracováváme přiměřeně, bezpečně a jen v rozsahu nezbytném pro poskytování sociálních a zdravotních služeb, zajištění bezpečí klientů a splnění zákonných povinností.

Správce dbá na ochranu soukromí a práv klientů a dalších dotčených osob. S osobními údaji, včetně údajů o zdravotním stavu a materiálů zachycujících podobu člověka (fotografie, audio/video záznamy), zacházíme citlivě a přístup k nim omezujeme pouze na oprávněné osoby. Údaje zpracováváme primárně v zájmu klientů a za účelem poskytovat kvalitní a bezpečné služby a prostředí.

Odkud osobní údaje získáváme

Osobní údaje získáváme zejména:

- přímo od Vás (při přijetí, uzavírání smlouvy o poskytování služby, v průběhu poskytování péče),
- od Vašeho zákonného zástupce / opatrovníka nebo kontaktních osob (v rozsahu nezbytném pro komunikaci a ochranu Vašich zájmů),
- od poskytovatelů zdravotních služeb, zdravotních pojišťoven nebo orgánů veřejné moci, pokud je to nezbytné a umožňuje to právní předpis.

Jaké osobní údaje zpracováváme

Zpracováváme zejména tyto kategorie osobních údajů (podle konkrétní situace a poskytované služby):

- identifikační údaje (např. jméno, příjmení, datum narození; případně rodné číslo, je-li to nezbytné),
- kontaktní údaje (např. adresa, telefon, e-mail),
- údaje o pobytu a poskytované službě (např. číslo pokoje/lůžka, nastavení péče, administrativní údaje),
- údaje o zdravotním pojištění (např. zdravotní pojišťovna),
- údaje o zdravotním stavu a poskytované zdravotní péči (zvláštní kategorie osobních údajů dle čl. 9 GDPR),
- údaje o závislostech, sociální situaci a potřebách podpory (v rozsahu nezbytném pro poskytování služby),
- údaje o omezení svéprávnosti a rozhodnutích soudu, pokud jsou relevantní pro poskytování služby,
- údaje o zákonném zástupci/opatrovníkovi a kontaktních osobách (v rozsahu nezbytném pro komunikaci a ochranu Vašich zájmů),
- provozní a bezpečnostní údaje související s pobytem v zařízení (např. záznamy o tísňových voláních a událostech v rámci systému Sestra-klient),
- biometrické údaje (zvláštní kategorie osobních údajů dle čl. 9 GDPR) – pouze u vybraných klientů, pokud je aktivována funkcionalita rozpoznávání obličeje vybraných klientů v systému monitorování perimetru a odchodu klientů (viz níže).

Je poskytnutí osobních údajů povinné

Poskytnutí některých osobních údajů je nezbytné pro přijetí do zařízení, uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby a pro poskytování péče. U některých údajů nám zpracování ukládají právní předpisy (např. vedení dokumentace, vyúčtování, komunikace se zdravotní pojišťovnou). Pokud by nezbytné údaje nebyly poskytnuty, nemusíme být schopni službu poskytnout nebo ji poskytnout v požadovaném rozsahu.

Proč údaje zpracováváme a na jakém právním základě

Osobní údaje zpracováváme zejména pro tyto účely:

- 1. Poskytování sociálních a zdravotních služeb a vedení související dokumentace.**
Právní základ: plnění právní povinnosti (čl. 6 odst. odst. 1 písm. písm. c) GDPR) a/nebo plnění úkolu ve veřejném zájmu (čl. 6 odst. odst. 1 písm. písm. e) GDPR; u údajů o zdravotním stavu zejména čl. čl. 9 odst. odst. 2 písm. písm. h) GDPR (poskytování zdravotní nebo sociální péče) a případně další ustanovení čl. 9 GDPR dle konkrétní situace.
- 2. Plnění smlouvy o poskytování sociální služby (pokud je uzavřena).**
Právní základ: plnění smlouvy (čl. čl. 6 odst. odst. 1 písm. písm. b) GDPR).
- 3. Zajištění bezpečí klientů a rychlé pomoci v krizových situacích (včetně tísňového systému Sestra-klient/HelpLivi s volitelnou funkcionalitu monitorování perimetru a odchodu klientů; u vybraných klientů může být využito rozpoznávání obličeje pro upozornění personálu na odchod mimo budovu bez doprovodu).**
Právní základ: ochrana životně důležitých zájmů (čl. 6 odst. 1 písm. d) GDPR; u biometrických údajů čl. 9 odst. 2 písm. c) GDPR). V rozsahu, v němž jde o obecná bezpečnostní opatření a prevenci incidentů, může být právním základem i oprávněný zájem Správce na zajištění bezpečí a kvality péče (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Oprávněným zájmem je zejména prevence rizik, rychlá pomoc a zvyšování bezpečnosti v zařízení.
- 4. Plnění dalších zákonných povinností (např. účetnictví, archivace, vyřizování stížností, komunikace s orgány veřejné moci).**
Právní základ: plnění právní povinnosti (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR).
- 5. Pořizování a využití fotografií a audio/video záznamů z akcí v zařízení (v rozsahu dovoleném právními předpisy).**
Právní základ (GDPR): veřejný zájem a oprávněný zájem Správce (čl. 6 odst. 1 písm. e) a f) GDPR) a/nebo souhlas (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR). Současně postupujeme v souladu s § 84 až § 90 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (ochrana podoby a soukromí).

Poznámka: Pokud bychom v konkrétní situaci potřebovali Váš souhlas (např. pro konkrétní způsob zveřejnění záznamu), požádáme Vás o něj zvlášť. Souhlas lze kdykoli odvolat.

Komu osobní údaje zpřístupňujeme

Osobní údaje zpřístupňujeme pouze v nezbytném rozsahu a jen těmto kategoriím příjemců:

- poskytovatelé zdravotních služeb a další odborní pracovníci, pokud je to nezbytné pro zajištění péče,
- orgány veřejné moci a další subjekty, pokud nám to ukládá právní předpis (např. zdravotní pojišťovny, soudy, orgány sociální ochrany),
- externí poskytovatelé služeb (zpracovatelé) – např. IT/servisní firmy, poskytovatelé bezpečnostních a komunikačních technologií – vždy na základě smlouvy o zpracování osobních údajů dle čl. čl. 28 GDPR a s povinností mlčenlivosti.

Zpracovatel pro systém Sestra-klient/HelpLivi

Pro provoz tísňového a komunikačního systému Sestra-klient (HelpLivi) využíváme dodavatele NAM system, a.s., který v této souvislosti vystupuje jako zpracovatel osobních údajů. Se zpracovatelem máme uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů a dohodu o mlčenlivosti. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze podle našich pokynů a přijímá odpovídající bezpečnostní opatření.

Předávání do třetích zemí

Osobní údaje nepředáváme do třetích zemí mimo EU/EHP, pokud k tomu není zákonný důvod a nejsou zajištěny odpovídající záruky ochrany. Zpracovatel NAM system, a.s. dle smluvního ujednání nepředává osobní údaje mimo území Evropské unie.

Jak dlouho údaje uchováváme

Osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytně nutnou pro naplnění účelu, pro který byly zpracovávány, a dále po dobu stanovenou právními předpisy nebo spisovým a skartačním řádem Správce. Doba uchování se může lišit podle typu dokumentace a účelu zpracování.

Obecná pravidla:

- dokumentace související s poskytováním služeb: po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy a interními pravidly Správce,
- záznamy ze systému Sestra-klient (např. poplachy a události): po dobu poskytování služby a následně do vrácení nebo výmazu údajů dle smlouvy se zpracovatelem; případně po dobu nezbytnou pro vyhodnocení a doložení poskytnuté péče,
- záznamy/události ze systému monitorování perimetru a odchodu klientů (inteligentní kamery): po dobu nezbytnou k zajištění bezpečí klientů a k vyhodnocení a řešení konkrétní události; poté jsou údaje vymazány dle interních pravidel Správce,
- fotografie a audio/video záznamy: po dobu nezbytnou pro naplnění účelu (např. dokumentace akcí) nebo do odvolání souhlasu, pokud je zpracování založeno na souhlasu.

System „Sestra-klient“ (HelpLivi) – podrobnější informace

Správce v zařízení využívá elektronický systém Sestra-klient (HelpLivi) pro zvýšení bezpečí klientů a zajištění rychlé pomoci. System typicky zahrnuje tísňová tlačítka (např. u lůžka, nástěnná tlačítka, nositelná tlačítka/náramky), případně další senzory (např. detekce opuštění lůžka, otevření dveří, požární nebo vodní hlásiče) – vždy podle aktuálního nastavení a používaných komponent.

Jaké údaje mohou být v systému zpracovávány

V souvislosti s provozem systému mohou být zpracovávány zejména tyto údaje (v nezbytném rozsahu):

- identifikace klienta (např. jméno, interní identifikátor, číslo pokoje/lůžka),
- údaje o událostech a popláchích (čas, typ události, způsob vyřešení),
- údaje o lokalizaci v rámci zařízení (např. pokoj/zóna, kde došlo k události); u některých přenosných zařízení může být dostupná i GPS lokalizace, pokud je využita,
- údaje o provedených úkonech péče a návazných záznamech (pokud je funkce využívána).

Proč a na jakém právním základě údaje v systému zpracováváme

Údaje v systému zpracováváme za účelem ochrany zdraví a bezpečí klientů, rychlé reakce personálu na tísňové situace a pro účely evidence událostí ve vztahu k poskytované péči. Právním základem je zejména ochrana životně důležitých zájmů a/nebo oprávněný zájem Správce na zajištění bezpečnosti a kvality péče; u údajů

o zdravotním stavu pak rovněž čl. 9 odst. 2 písm. h) GDPR, pokud by takové údaje byly v souvislosti s péčí zpracovávány.

Zpracovatel a zabezpečení

Provoz systému zajišťuje NAM system, a.s. jako zpracovatel osobních údajů. Zpracování je smluvně upraveno dle čl. 28 GDPR. Zpracovatel je vázán mlčenlivostí a zavádí technická a organizační opatření k zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti údajů. Správce zároveň nastavuje přístupy zaměstnanců tak, aby se k údajům dostaly pouze oprávněné osoby.

Automatizované rozhodování

Systém slouží k signalizaci událostí a předávání informací personálu. Správce neprovádí vůči klientům rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování (včetně profilování) ve smyslu čl. 22 GDPR.

System monitorování perimetru a odchodu klientů – podrobnější informace

Správce bude v areálu zařízení využívat systém pomáhající hlídat bezpečnost klientů při pohybu mimo budovu a předcházet rizikovým situacím. Systém využívá inteligentní kamery umístěné u východů, a slouží k tomu, aby personál získal informaci, že vybraný klient odchází mimo budovu nebo definovaný bezpečný prostor bez doprovodu.

Kdy a u koho je funkcionality využívána

Funkcionality (včetně případného rozpoznávání obličeje) je využívána výlučně u klientů, u nichž bylo v rámci individuálního plánování (Plán rizik), který zpracovává vedoucí vil nebo klíčový pracovník ve spolupráci se zdravotním personálem, popřípadě také se sociálním pracovníkem, posouzeno, že jejich zdravotní stav může při samostatném pohybu venku ohrozit jejich život nebo zdraví (např. riziko ztráty v prostoru mimo zařízení, riziko úrazu, poranění, riziko pádů atp.). Cílem je umožnit těmto klientům co největší míru volného pohybu a současně zajistit rychlou pomoc, aniž by museli být uzavíráni nebo nepřetržitě pod dohledem.

Zařazení klienta do tohoto režimu je vždy individuální, zdůvodněné a průběžně vyhodnocované; o zařazení je klient (a případně jeho zákonný zástupce/opatrovník) informován.

Jaké údaje mohou být v systému zpracovávány

- údaje umožňující rozpoznání klienta (biometrický identifikátor/biometrická šablona obličeje), pokud je klient do režimu zařazen,
- záznamy událostí (např. informace o detekci/identifikaci, čas, místo a informace o řešení události personálem),
- technické a provozní logy systému (např. přístupy, servisní události),
- v ojedinělých případech živý obraz (video) z kamer včetně zachycení podoby osob, času a místa (pro servisní a diagnostické účely; systém neposkytuje pracovníkům Správce přístup k obrazu).

Proč a na jakém právním základě údaje v systému zpracováváme

Účelem je ochrana životně důležitých zájmů klienta – zejména ochrana života a zdraví v situaci, kdy by mohl odejít mimo zařízení bez doprovodu a vystavit se bezprostřednímu riziku. Právním základem je čl. 6 odst. 1

písm. d) GDPR (ochrana životně důležitých zájmů subjektu údajů). Pokud systém využívá rozpoznávání obličeje k jednoznačné identifikaci klienta, jde o zpracování biometrických údajů a uplatní se i čl. 9 odst. 2 písm. c) GDPR. Tento režim používáme pouze u klientů, u nichž je vzhledem ke zdravotnímu stavu a okolnostem nezbytné chránit život a zdraví a současně nelze spoléhat na svobodný a informovaný souhlas.

Komu jsou údaje zpřístupněny

Údaje ze systému jsou zpřístupněny pouze v nezbytném rozsahu:

- pověřeným zaměstnancům Správce (zejména pracovníkům přímé péče) pro zajištění bezpečí klienta,
- dodavateli/servisnímu partnerovi systému v rozsahu nezbytném pro provoz a údržbu, a to jako zpracovateli na základě smlouvy dle čl. 28 GDPR a s povinností mlčenlivosti.

Automatizované vyhodnocení

Systém může využívat automatizované rozpoznání obličeje k vyhodnocení, zda se v monitorované zóně nachází klient zařazený do režimu. Výstupem je upozornění personálu; o dalším postupu vždy rozhoduje člověk. Správce neprovádí vůči klientům rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování (včetně profilování) ve smyslu čl. 22 GDPR.

Ochrana soukromí a bezpečnost

Při nastavení systému uplatňujeme zásady minimalizace údajů a ochrany soukromí (čl. 5 odst. 1 písm. c) GDPR). Kamery jsou umístěny tak, aby monitorovaly pouze nezbytné prostory; přístupy jsou omezeny na oprávněné osoby a jsou evidovány. Údaje využíváme pouze pro výše popsany účel a nevyužíváme je ke sledování běžných aktivit klientů.

Fotografie, audio a video záznamy

Správce může pořizovat a používat fotografie, krátké videozáznamy a audiozáznamy z kulturních, společenských a dalších aktivit v zařízení. Záznamy pořizujeme přiměřeně, citlivě a s respektem k soukromí klientů; standardně nepořizujeme záznamy při poskytování zdravotní péče, hygieně nebo v jiných intimních situacích.

Právní rámec: občanský zákoník a GDPR

Pořizování a používání fotografií a audio/video záznamů se řídí nejen pravidly ochrany osobních údajů (GDPR a zákon č. 110/2019 Sb.), ale také ochranou osobnosti a soukromí podle § 84 až § 90 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Základní pravidla občanského zákoníku (stručně):

- § 84: zachytit podobu člověka tak, aby podle zobrazení bylo možné určit jeho totožnost, lze jen se svolením.
- § 85: rozšiřovat podobu člověka lze jen se svolením; za určitých okolností může svolení zahrnovat i obvyklé rozmnožování a rozšiřování (§ 85 odst. 2).
- § 86: do soukromí nelze zasahovat bez zákonného důvodu; bez svolení nelze sledovat soukromý život ani pořizovat a šířit záznamy o soukromém životě.
- § 87: svolení lze kdykoli odvolat (za podmínek občanského zákoníku).
- § 88: svolení není třeba např. k výkonu nebo ochraně práv či právem chráněných zájmů, k úřednímu účelu na základě zákona nebo při veřejném vystoupení ve veřejném zájmu.

- § 89: bez svolení lze podobiznu nebo záznam přiměřeným způsobem pořídit nebo použít též k vědeckému nebo uměleckému účelu a pro obdobné zpravodajství.
- § 90: i zákonný důvod je nutné využít přiměřeným způsobem a v souladu s oprávněnými zájmy člověka.

Souhlas/svolení se zachycením a užitím podoby člověka (občanský zákoník) a souhlas se zpracováním osobních údajů (GDPR) jsou dva souběžné právní režimy. Pokud je v konkrétním případě vyžadován souhlas, zpravidla jej vyžadujeme tak, aby pokrýval oba režimy; souhlas lze kdykoli odvolat (§ 87 občanského zákoníku; čl. 7 GDPR).

Kdy můžeme záznam pořizovat bez souhlasu

Bez svolení/souhlasu můžeme podobiznu nebo zvukový či obrazový záznam pořídit nebo použít jen v případech stanovených občanským zákoníkem (§ 88 až § 90 občanského zákoníku) a vždy přiměřeným způsobem.

Typicky jde zejména o:

- zpravodajství o dění v zařízení (reportážní fotografie a záznamy) – § 89 občanského zákoníku,
- vědecké nebo umělecké účely (např. odborné publikace, diplomové práce) – § 89 občanského zákoníku (preferujeme minimalizaci a anonymizaci),
- výkon nebo ochranu práv či právem chráněných zájmů (např. dokumentace mimořádné události, úrazy, škodní události nebo vyřizování stížností) – § 88 odst. 1 občanského zákoníku,
- úřední účely na základě čl. zákona – § 88 odst. 2 občanského zákoníku.

Vždy posuzujeme, zda je takové pořízení nebo použití přiměřené a nezasahuje do práv a soukromí klientů (§ 90 občanského zákoníku). Současně vždy musí být splněn odpovídající právní základ dle GDPR (nejčastěji oprávněný či veřejný zájem nebo splnění právní povinnosti).

Kdy budeme žádat o souhlas

Souhlas/svolení budeme zpravidla vyžadovat zejména:

- pro zveřejnění fotografií nebo záznamů na sociálních sítích nebo v propagačních materiálech Správce,
- pro individuální prezentaci klienta (např. medailonky, rozhovory),
- pokud záznam zachycuje klienta v situaci, kterou lze považovat za soukromou nebo citlivou,
- pokud má být záznam předán nebo zpřístupněn nad rámec obvyklého a očekávatelného užití v zařízení.

Souhlas lze kdykoli odvolat (§ 87 občanského zákoníku; čl. 7 GDPR). Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování před jeho odvoláním. Je-li klient omezen ve svéprávnosti nebo má opatrovníka, jedná za něj v tomto rozsahu zákonný zástupce/opatrovník; klienta informujeme přiměřeně jeho schopnostem.

Vaše možnosti

Pokud si nepřejete být na fotografiích nebo záznamech zachyceni nebo si nepřejete konkrétní záznam zveřejnit, dejte nám to prosím vědět – budeme to respektovat a nastavíme postup tak, aby se záznamy pořizovaly a používaly jen v nezbytném rozsahu. Můžete kdykoli požádat o stažení nebo nezveřejňování konkrétní fotografie či záznamu. Pokud je zpracování založeno na oprávněném zájmu, můžete vznést námitku (čl. 21 GDPR); pokud je založeno na souhlasu, můžete souhlas kdykoli odvolat.

Jaká máte práva

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte zejména tato práva:

- právo na přístup k osobním údajům (čl. čl. 15 GDPR),
- právo na opravu (čl. čl. 16 GDPR),
- právo na výmaz, pokud jsou splněny podmínky GDPR (čl. čl. 17 GDPR) – některé údaje však musíme uchovávat ze zákona,
- právo na omezení zpracování (čl. čl. 18 GDPR),
- právo na přenositelnost údajů v zákonném rozsahu (čl. čl. 20 GDPR),
- právo vznést námitku proti zpracování (čl. čl. 21 GDPR),
- právo kdykoli odvolat souhlas, pokud je zpracování na souhlasu založeno (čl. čl. 7 GDPR),
- právo podat stížnost u dozorového úřadu – Úřadu pro ochranu osobních údajů (čl. čl. 77 GDPR).

Uplatnění práv: Svoje práva můžete uplatnit u Správce (kontakty uvedeny výše) nebo prostřednictvím pověřence pro ochranu osobních údajů. Na žádosti reagujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce (v odůvodněných případech může být lhůta prodloužena).

Dozorový úřad

Dozorovým úřadem v České republice je Úřad pro ochranu osobních údajů. Kontakty (orientačně): Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7; web: www.uouu.cz.

Porušení zabezpečení osobních údajů

V případě porušení zabezpečení osobních údajů budeme postupovat podle čl. čl. 33 a 34 GDPR. Pokud by porušení mohlo představovat riziko pro Vaše práva a svobody, oznámíme jej dozorovému úřadu, a pokud by hrozilo vysoké riziko, budeme Vás bez zbytečného odkladu informovat.