



STANDARY OCHRONY MAŁOLETNICH OBOWIĄZUJĄCE W HOTELU SOKÓŁ WELLNESS & SPA W ŁAŃCUCIE

Bispol Invest spółka z ograniczoną odpowiedzialnością siedzibą w Łańcucie, ul. Sokoła 11, prowadząca Hotel Sokół Wellness & Spa w Łańcucie (*zwany dalej: Hotelem lub Hotelem Sokół Wellnes & Spa*) przyjmuje niniejszy dokument (standardy ochrony małoletnich – zwane dalej: *Standardami*) do stosowania w Hotelu na podstawie art. 22c ust.3 Ustawy.

DEFINICJE:

Małoletni / Dziecko – każda osoba fizyczna, która nie ukończyła 18 roku życia.

Personel – każda osoba zatrudniona w Hotelu lub wykonująca w nim usługi na rzecz Hotelu, bez względu na formę prawną zatrudnienia.

Ustawa - ustawa z dnia 13.5.2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.

1. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnim a personelem Hotelu, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich.

1.1. Zasady ogólne.

1. Personel podczas kontaktu z małoletnim powinien mu się przedstawić, określić swoją rolę w Jednostce, stworzyć mu warunki do zadawania pytań.
2. W rozmowie z małoletnim warto zwracać się do niego po imieniu w preferowanej przez małoletniego formie.
3. Informacje do małoletniego powinny być przekazywane w prosty i przystępny sposób, aby mogły być zrozumiane przez niego. Forma przekazu i przekazywana treść powinny uwzględniać wiek małoletniego, jego sytuację, stopień rozwoju i dojrzałości emocjonalnej.
4. Personel powinien upewnić się, że dziecko wie, że może zadawać pytania i uzyskać na nie odpowiedź.

5. W przypadku dzieci z niepełnosprawnością lub ze szczególnymi potrzebami edukacyjnymi należy zapewnić optymalne i właściwe ze względu na rodzaj zaburzenia lub potrzeby warunki komunikacji. Należy dostosować sposób komunikowania się do poziomu intelektualnego i emocjonalnego dziecka.
6. Personel nie jest uprawniony do podejmowania kontaktu fizycznego z dzieckiem, chyba że w danych okolicznościach będzie to niezbędne lub oczywiście uzasadnione w związku z udzielaniem mu pomocy. W takim przypadku kontakt musi odbywać się z zachowaniem poszanowania zasad współżycia społecznego w ramach powszechnie akceptowalnych norm i granic.
7. W sytuacji, kiedy widzisz lub podejrzewasz, że dziecko jest ofiarą przemocy reaguj niezwłocznie, adekwatnie do danej sytuacji.
8. Zachowaj szczególną ostrożność wobec dzieci, które doświadczyły nadużyć i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniedbania. Takie doświadczenia mogą czasem sprawić, że dziecko będzie dążyć do nawiązania niestosownych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi. W takich sytuacjach powinieneś reagować z wyczuciem, jednak stanowczo i pomóc dziecku zrozumieć znaczenie osobistych granic.

1.2. Zachowania niedozwolone wobec małoletnich ze strony Personelu Hotelu.

1. Straszenie lub szantażowanie dziecka w celu nakłonienia do współpracy.
2. Stosowanie jakiegokolwiek przemocy wobec dziecka.
3. Wyciąganie pochopnych wniosków o dziecku i rodzinie, jeśli nie są uzasadnione profesjonalną wiedzą i oceną.
4. Krzyczenie, zawstydzanie, upokarzanie, obrażanie lub lekceważenie dziecka.
5. Nawiązywanie jakichkolwiek relacji z małoletnim, które mogą być zakwalifikowane jako relacje o charakterze seksualnym czy romantycznym.
6. Zachowywanie się w obecności małoletnich w sposób niestosowny bądź dwuznaczny, lub w sposób, który może obiektywnie zostać uznany za taki. Obejmuje to w szczególności używanie wobec małoletnich lub w ich obecności wulgarnych słów, gestów, żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywanie wobec małoletnich relacji władzy lub przewagi fizycznej.
7. Proponowanie małoletnim kontaktów intymnych.
8. Prowokowanie fizycznego kontaktu z małoletnim, np. łaskotanie, sadzanie na kolanach itp.
9. Zapraszanie małoletniego np. do miejsca zamieszkania/pobytu członka Personelu czy pokoju hotelowych.
10. Inicjowanie prywatnych kontaktów z małoletnim np. w formie komunikacji elektronicznej (SMS, MMS, komunikatory elektroniczne, e-mail).
11. Kierowanie do małoletniego wypowiedzi z podtekstem seksualnym, opinii na temat jego wyglądu lub atrakcyjności fizycznej.
12. Opowiadanie małoletniemu wulgarnych lub innych niestosownych dowcipów, zwłaszcza o podtekście seksualnym.
13. Przyjmowanie jakichkolwiek rzeczy, w tym pieniędzy od małoletnich.
14. Fotografowanie lub nagrywanie dziecka bez zgody opiekuna prawnego dziecka wyrażonej w formie pisemnej, chyba że jest to niezbędne dla udokumentowania faktu popełnienia przestępstwa. Nagrywanie lub fotografowanie, nawet za zgodą, nie jest dozwolone bez ważnej przyczyny.

Przedstawiony katalog zachowań niedozwolonych nie stanowi katalogu wyczerpującego. Każdorazowo w przypadku zachowań wobec małoletniego należy mieć na uwadze jego powszechnie pojęte dobro.

2. Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w Hotelu i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w tym obiekcie.

1. W miarę możliwości należy dokonywać identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w obiekcie.
2. W przypadkach wątpliwych, nietypowych, podejrzanych, wzbudzających niepewność, wskazujących na potencjalne ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji.
3. W celu zidentyfikowania dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przybywa do obiektu lub w nim przebywa, należy:
 - a. zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do obiektu lub w nim przebywa. W tym celu należy poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie. Tożsamość może potwierdzać dowód osobisty, paszport, legitymacja uczniowska. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (tj. imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL).
 - b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko.
 - c. W przypadku gdy osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, należy ustalić, czy posiada dokument potwierdzający udzielenie zgody przez rodziców lub opiekunów prawnych na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie).
 - d. Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu potwierdzającego zgodę, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców lub opiekunów prawnych.
4. W przypadku gdy występuje sprzeciw osoby dorosłej co do okazania dokumentu w celu ustalenia okoliczności, o których mowa w punkcie 3 powyżej, należy wyjaśnić, że procedura taka służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z Hotelu bezpieczeństwa i została opracowana w celu wykonania przepisów ustawy.
5. W przypadku gdy rozmowa i przeprowadzone ustalenia nie rozwieją wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji wobec dziecka, należy w miarę możliwości dyskretnie powiadomić przełożonego lub pracowników ochrony Hotelu.
6. Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami.

3. Zasady i procedura reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone.

1. Każda osoba będąca członkiem Personelu Hotelu jest zobowiązana i uprawniona do reagowania, w przypadku podejrzenia, że dziecku dzieje się krzywda.
2. Źródłem krzywdy dziecka może być zachowanie osoby będącej członkiem Personelu, zachowanie rodziców lub opiekunów prawnych dziecka, bądź innej osoby bliskiej, a także innych osób, w tym innych dzieci.
3. Krzywda dziecka może przybierać różne formy, np.:
 - a) popełniono przestępstwo albo wykroczenie na szkodę dziecka (np. wykorzystanie seksualne, znęcanie się nad dzieckiem);
 - b) doszło do innej formy krzywdzenia, niebędącej przestępstwem albo wykroczeniem,
 - c) doszło do zaniedbania istotnych potrzeb życiowych dziecka (np. związanych z żywieniem, higieną czy zdrowiem).
4. W przypadku podejrzenia, że życie lub zdrowie dziecka jest zagrożone lub grozi mu ciężki uszczerbek na zdrowiu z uwagi na stosowanie wobec niego przemocy domowej, a personel ma wiedzę, że w rodzinie są lub mogą być inne dzieci, należy niezwłocznie poinformować Policję dzwoniąc pod numer 112. Poinformowania służb dokonuje członek Personelu, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu i informuje o tym osobę odpowiedzialną za kontrolę lub nadzór nad przestrzeganiem Procedury.

5. W przypadku podejrzenia, że opuszczenie Hotelu przez dziecko w towarzystwie osoby, z którą przebywa w Hotelu będzie godziło w dobro dziecka, w tym zagrażało jego bezpieczeństwu, należy uniemożliwić oddalenie się dziecka i niezwłocznie wystąpić do sądu rodzinnego o wydanie odpowiednich zarządzeń opiekuńczych.
 6. Każda osoba podejrzewająca krzywdzenie dziecka raportuje ten fakt menedżerowi Hotelu bądź Zarządowi Hotelu bądź innej osobie wskazanej w Procedurze.
 7. Za prowadzenie interwencji odpowiada menedżer Hotelu lub inna osoba wskazana bez przełożonego doraźnie do prowadzenia interwencji w niezbędnym zakresie, a gdy wynika to z procedury, także inna osoba.
 8. Interwencja w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dziecka polega na sporządzeniu pisemnego zawiadomienia, opisującego najbardziej dokładnie zdarzenie, ze wskazaniem danych pokrzywdzonego (imię, nazwisko, adres, PESEL) i potencjalnego sprawcy (co najmniej imię i nazwisko i inne dane umożliwiające identyfikację, np. relacja do dziecka – ojciec, matka, miejsce zamieszkania albo miejsce pracy bądź nauki) przestąpienia go do najbliższej jednostki Policji lub prokuratury.
 9. W przypadku, gdy dziecko doznaje innej formy krzywdzenia niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę:
 - a) ze strony członka Personelu:
 - i. w sytuacji, gdy zachowanie było jednorazowe i o niewielkiej intensywności wkroczenia w dobro dziecka należy przeprowadzić rozmowę dyscyplinującą z pracownikiem lub współpracownikiem,
 - ii. w sytuacji, gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności, gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, należy zarekomendować podjęcie środków dyscyplinujących przewidzianych w przepisach prawa lub umowie z daną osobą lub odrębnym podmiotem ją zatrudniającym lub wyznaczającym do wykonywania czynności w Hotelu.
 - b) ze strony rodziców, opiekunów prawnych/faktycznych lub innych domowników:
 - i. należy wystąpić do sądu rodzinnego i opiekuńczego o wgląd w sytuację rodziny – gdy zachowanie nie stanowi przemocy domowej lub nie jest jasne, jak je zakwalifikować.
 - c) ze strony innego dziecka:
 - i. należy wystąpić do sądu rodzinnego i opiekuńczego właściwego ze względu na zamieszkanie dziecka o wgląd w sytuację dziecka krzywdzącego.
 10. W przypadku, gdy doszło do zaniedbania potrzeb życiowych dziecka lub doszło do innego zagrożenia dobra dziecka:
 - a) ze strony członka Personelu
 - i. należy przeprowadzić rozmowę dyscyplinującą a w razie potrzeby zastosować adekwatne środki dyscyplinujące.
 - b) ze strony rodziców lub opiekunów prawnych:
 - i. należy wystąpić do sądu rodzinnego i opiekuńczego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania dziecka o wgląd w sytuację dziecka.
 11. W przypadkach niejasnych lub wątpliwych osoba odpowiedzialna za interwencję konsultuje sprawę z co najmniej dwiema osobami z Personelu, a w przypadku wątpliwości prawnych – z radcą prawnym świadczącym pomoc prawną na rzecz Hotelu.
 12. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka ze strony członka personelu należy niezwłocznie odsunąć tę osobę od wszelkich form kontaktu z dziećmi, aż do czasu wyjaśnienia sprawy. W przypadku wszczęcia postępowania karnego przeciwko członkowi personelu w związku z popełnieniem przestępstwa przeciwko dzieciom należy bezwzględnie i natychmiastowo odsunąć tę osobę od wszelkich form kontaktu z dziećmi aż do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
- 4. Procedura i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz zawiadamianie sądu opiekuńczego.**
1. Osobą odpowiedzialną za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz zawiadamianie sądu rodzinnego i opiekuńczego jest menedżer Hotelu.

2. W sprawach niecierpiących zwłoki zawiadomienie, o którym mowa w pkt 4.1. może złożyć inna osoba, w tym osoba uprawniona zgodnie z pozostałymi postanowieniami Standardów.
3. Menedżer Hotelu obowiązany jest prowadzić rejestr zgłoszeń o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz rejestr zawiadomień sądu rodzinnego i opiekuńczego. Rejestr zawiera w szczególności nr kolejny w Rejestrze, datę zdarzenia, datę zawiadomienia, adresata zawiadomienia, podmiot zgłoszenia, dane osoby dokonującej naruszeń, krótki opis zdarzenia.
4. W przypadku dokonania zgłoszenia w trybie pkt 4.2., osoba dokonująca zgłoszenia niezwłocznie zawiadamia osobę, o której mowa w pkt 4.1.
5. Rejestry, o których mowa w pkt 4.3. prowadzone są w postaci elektronicznej.
6. Zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz zawiadamianie sądu rodzinnego i opiekuńczego składane jest niezwłocznie, przy uwzględnieniu charakteru danego zdarzenia.

5. Zasady przeglądu i aktualizacji standardów.

1. Standardy podlegają ocenie i aktualizacji co najmniej raz na dwa lata w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami. Wnioski z przeprowadzonej oceny należy pisemnie udokumentować.
2. Ocenę i aktualizację prowadzi pracownik kadrowy wyznaczony przez Zarząd Bispol Invest sp. z o.o.

6. Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu Hotelu do stosowania standardów, zasady przygotowania personelu do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności.

1. Osoba odpowiedzialna za przygotowanie personelu Hotelu do stosowania Standardów musi wykazywać odpowiedni poziom wiedzy z zakresu objętego Standardami oraz wykazywać się empatią.
2. Kompetencje osoby, o której mowa w pkt. 6.1. weryfikuje i dokumentuje Zarząd Bispol Invest sp. z o.o. lub upoważniona przez Zarząd osoba odpowiedzialna w Hotelu za sprawy kadrowe/personalne.

7. Zasady i sposób udostępniania rodzicom albo opiekunom prawnym lub faktycznym oraz małoletnim standardów do zaznajomienia się z nimi i ich stosowania.

1. Standardy podlegają udostępnieniu na następujących zasadach:
 - a) Standardy podlegają publikacji na stronie internetowej Hotelu w zakładce: *Standardy ochrony małoletnich*.
 - b) rodzice, opiekunowie prawni lub faktycznie są informowani o możliwości zapoznania się ze Standardami w formie pisemnej lub dokumentowej przez wywieszenie informacji w recepcji Hotelu.
2. Dla Małoletnich udostępnia się skróconą wersję Standardów, której treść uwzględnia wiek Małoletnich. Skrócona wersja Standardów stanowi załącznik do Standardów.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH – WERSJA SKRÓCONA, PRZEZNACZONA DLA MAŁOLETNICH.

Jeżeli jesteś Dzieckiem i nie ukończyłeś jeszcze 18 lat, to te informacje są przeznaczone dla Ciebie.

1. Ten dokument dotyczy zasad bezpiecznych relacji dziecka z dorosłymi lub z innymi dziećmi.
2. Możesz doznawać krzywdy ze strony dorosłych, która może przybierać różne formy. Może to być np. krzywdzenie, bicie, głodzenie, znęcanie się psychiczne (słowne), naruszanie Twojej sfery intymnej, inne zachowania, które są lub według Ciebie mogą być niestosowne, nieprawidłowe lub niepożądane.
3. Dorosły nie powinien stosować wobec Ciebie szczególnie takich zachowań jak:
 - a) naruszanie nietykalności cielesnej (bicie, dotykane w miejscach intymnych, głaskanie, przytulanie),
 - b) przymuszanie do różnych czynności,
 - c) używanie agresji słownej,
 - d) poniżanie, zawstydzanie, ośmieszanie,
 - e) zadawanie bólu lub cierpienia, jeżeli nie jest to związane i niezbędne w związku z leczeniem.
4. Inne dzieci nie powinny wobec Ciebie stosować takich zachowań jak:
 - a) naruszanie nietykalności cielesnej (bicie, dotykane w miejscach intymnych,
 - b) przymuszanie do różnych czynności,
 - c) używanie agresji słownej,
 - d) poniżanie, zawstydzanie, ośmieszanie,
 - e) zadawanie bólu lub cierpienia,
 - f) nagrywanie Ciebie, jeżeli nie wyrażasz na to zgody lub dotyczy to sytuacji intymnych.
5. W każdym przypadku, gdy uważasz, że zachowanie skierowane przez dorosłego lub inne dziecko wyrządza Ci krzywdę, może zawiadomić o tym inne osoby lub instytucje, które pomogą Ci ocenić to zachowanie, a jeżeli będzie to potrzebne w danej sytuacji – podejmą odpowiednie działania dla Twojego dobra. W takim przypadku możesz zawiadomić odpowiednie osoby lub podmioty, w szczególności: Policję pod numerem telefonu 112 albo osoby dorosłe pracujące w Hotelu (np. Panią/Pana z recepcji, osoby sprzątające) albo inne osoby przebywające w Hotelu, jeżeli nie masz zaufania do pracownika Hotelu).
6. Jeżeli doznajesz krzywdy ze strony jakiegoś pracownika Hotelu, powinieneś w szczególności zawiadomić o tym swoich rodziców albo inne osoby najbliższe (np. dziadka, babcię, wujka, ciocię).
7. Jeżeli nie wiesz kogo zawiadomić – poproś zaufaną osobę dorosłą, która nie wyrządziła Ci krzywdy, aby poradziła Ci co zrobić.