

STANDARDY OCHRONY OSÓB MAŁOLETNIICH

W SIEDLISKU MORENA

I. Postanowienia wstępne

1. Mając na uwadze konieczność zapewnienia osobom Małoletnim należytej ochrony w trakcie ich pobytu w obiektach hotelarskich, prowadzonych przez Prorest Sp. z o.o. wprowadzone zostają niniejsze „Standardy ochrony osób Małoletnich w Siedlisku Morena”, zwane dalej Standardami.
2. Siedlisko Morena prowadzi swoją działalność z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw Małoletnich jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
3. Siedlisko Morena prowadzi swoją działalność uznając się za podmiot społecznie odpowiedzialny i promuje pożądane społecznie postawy.
4. Siedlisko Morena w sposób szczególny dochowuje prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę małoletnich i zobowiązuje się szkolić swój Personel w tym zakresie.
5. Siedlisko Morena zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że małoletni przebywający w obiekcie może być krzywdzony oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.
6. Ilekroć w Standardach jest mowa o:
 - 1) Dyrektorze – rozumie się przez to osobę zarządzającą Siedliskiem Morena, choćby tylko przejściowo, np. w ramach zastępstwa,
 - 2) Personelu – rozumie się przez to osobę wchodzącą w skład personelu Hotelu, niezależnie od podstawy prawnej wykonywania przez nią prac w Hotelu,
 - 3) Małoletnim lub Dziecku – rozumie się przez to osobę, która nie ukończyła 18 roku życia,
 - 4) krzywdzeniu Małoletniego – rozumie się przez to popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę Dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka Personelu lub zagrożenie dobra Dziecka, w tym jego zaniedbywanie. Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestępstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie będą przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, w szczególności zgwałcenie (art. 197 kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość – art. 200a kk);
7. Na każdym etapie stosowania procedur wynikających ze Standardów należy pamiętać, że mogą one stanowić niedogodność dla Gości hotelowych, w związku z czym należy wykazywać zrozumienie dla reakcji Gości na powyższe i tłumaczyć im konieczność faktyczną jak i prawną, przeprowadzania przedmiotowych procedur. Reakcja Gościa hotelowego nie może jednak stanowić powodu do odstąpienia od procedur.
8. Wszelkie procedury przewidziane Standardami należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny.
9. Personel powinien w kontaktach z Małoletnimi uwzględniać poziom ich rozwoju emocjonalnego oraz intelektualnego, a w przypadkach, gdy małoletni jest osobą niepełnosprawną lub osobą ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, wówczas także tę okoliczność.

II. Zatrudnianie Personelu do pracy z Małoletnimi oraz zasady bezpiecznej relacji z Małoletnimi

1. Wszystkie osoby pracujące z Małoletnimi muszą być dla nich bezpieczne, co oznacza m.in., że ich historia zatrudnienia powinna wskazywać, że nie skrzywdziły w przeszłości żadnego Dziecka.

2. Personel zatrudniony przez hotel do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad małoletnimi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przepięstw na Tle Seksualnym. Sprawdzenie osoby w Rejestrze Sprawców Przepięstw na Tle Seksualnym odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze Sprawców Przepięstw na Tle Seksualnym z dostępem ograniczonym, który następnie dołączany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Sprawdzenie należy powtarzać co roku.
3. Wszyscy pracownicy zatrudnieni do pracy z Małoletnimi, w tym osoby, które mogą mieć potencjalny kontakt z dziećmi powinny złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się postępowaniom o czyny przeciwko Małoletnim.
4. Naczelną zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez Personel jest działanie dla dobra małoletniego i w jego najlepszym interesie.
5. Personel traktuje Małoletniego z szacunkiem oraz uwzględnia jego godność i potrzeby. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec małoletniego w jakiegokolwiek formie.
6. Personel jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z Małoletnimi i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec Małoletniego są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych Dzieci.
7. Nie wolno zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać Dziecka. Nie wolno krzyczeć na Dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa Dziecka lub innych Dzieci.
8. Nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących Małoletniego wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych Dzieci.
9. Personel zobowiązany jest do zapewnienia Małoletniego, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiegę sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć Personelowi hotelu i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy.
10. Nie wolno proponować Małoletnim alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również stosować ww. w ich obecności.
11. Personelowi zabrania się przebywania na terenie obiektu z małoletnimi w pokojach hotelowych lub/i łazienkach bez obecności rodzica, opiekuna prawnego lub innej upoważnionej do takiej opieki osoby, za wyjątkiem szczególnych i uzasadnionych okolicznościami sytuacji np. konieczność udzielenia pierwszej pomocy, nagły wypadek.
12. W przypadku uzasadnionej okolicznościami potrzeby tymczasowego pozostawienia małoletniego pod opieką personelu obiektu, Małoletni powinien przebywać pod taką opieką w miejscu ogólnodostępnym np. recepcja.

III. Zasady i procedury identyfikacji Małoletniego i jego relacji do osoby dorosłej

1. Identyfikacji małoletniego i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Siedlisku Morena dokonują pracownicy hotelowej recepcji.
2. W celu identyfikacji małoletniego i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w hotelu, należy:
 - 1) zapytać o tożsamość Dziecka oraz o relację Dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do hotelu lub w nim przebywa. W tym celu można poprosić o dokument tożsamości Dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad Dzieckiem (np. akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu). W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych Dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL);
 - 2) w przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo Dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz Dziecko;
 - 3) jeżeli osoba dorosła nie jest Opiekunem Dziecka, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie Opiekunów Dziecka na wspólny wyjazd osoby dorosłej z Dzieckiem (np. pisemne oświadczenie wyrażające zgodę co najmniej jednego z rodziców Dziecka/opiekunów prawnych);

- 4) jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody Opiekunów Dziecka, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić zgodę na przebywanie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą Opiekunów Dziecka.
3. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu Dziecka lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa i obowiązek taki wynika z przepisów powszechnie obowiązujących prawa.
4. W trakcie rozmowy z małoletnim należy zwrócić szczególną uwagę na to, by małoletni miał możliwość swobodnego i nieskrępowanego wypowiedzania się, w szczególności by dorosły, z którym małoletni przebywa, nie udzielał odpowiedzi na pytania zadawane małoletniemu. Jeśli dorosły w jakikolwiek sposób utrudnia kontakt z małoletnim lub wywiera na niego presję, choćby tylko swoją obecnością, wówczas należy poprosić dorosłego o opuszczenie pomieszczenia na czas prowadzenia rozmowy z Małoletnim.
5. W przypadku, gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia Dziecka, należy dyskretnie powiadomić Managera. Aby nie wzbudzać podejrzeń, można np. powołać się na konieczność sprawdzenia czystości zarezerwowanego pokoju i zadzwonić do ww. osoby.
6. Od momentu, kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno Małoletni, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją Personelu i nie pozostawać sami.
7. Manager lub Pracownik recepcji podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą lub małoletnim w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
8. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę Małoletniego, Dyrektor, Manager lub Pracownik recepcji zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się zasady w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie Dziecka.
9. W przypadku gdy świadkami nietypowych lub podejrzanych sytuacji jest Personel innych komórek organizacyjnych, np. obsługa pokoi, pracownicy restauracji, centrum wellness, kuchni, powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić Pracownika recepcji lub Managera o konieczności podjęcia odpowiednich działań.
10. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że małoletni jest pod dobrą opieką i jeszcze raz podkreślić, że procedura ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa.

IV. Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro Małoletniego znajdującego jest zagrożone

1. Personel posiada wiedzę i w ramach wykonywanych obowiązków zwraca uwagę na czynniki ryzyka i symptomy krzywdzenia Dzieci.
2. Personel zobowiązany jest niezwłocznie informować Dyrektora, Managera lub Pracownika recepcji o każdym podejrzeniu krzywdzenia Dziecka.
3. Interwencja prowadzona jest przez Dyrektora, który może wyznaczyć do tego zadania inną osobę, chyba że wystarczające będą działania Personelu w tym zakresie.
4. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia Dziecka występuje wtedy, gdy:
 - 1) Dziecko ujawniło Personelowi fakt krzywdzenia,
 - 2) Personel zaobserwował krzywdzenie,
 - 3) Małoletni ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie i/lub chaotycznie lub/i popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem Dzieci w pokoju osoby dorosłej;
 - 4) Opiekun Dziecka lub osoba trzecia zgłosił fakt krzywdzenia Dziecka.
5. W przypadku podejrzenia krzywdzenia Dziecka przez inne Dziecko przebywające w hotelu (np. na zajęciach grupowych) należy przeprowadzić rozmowę z Małoletnim podejrzanym o krzywdzenie (w miarę możliwości przy Opiekunie Dziecka) oraz Opiekunem Dziecka, a także oddzielnie z

Dzieckiem poddawany krzywdzeniu (w miarę możliwości przy Opiekunie Dziecka) oraz Opiekunem Dziecka.

6. W razie podejrzenia, że Dziecko doświadcza ze strony innego Dziecka przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie bądź powtarzającej się przemocy fizycznej, powtarzającej się przemocy psychicznej lub powtarzających się niepokojących innych zachowaniach osoba interweniująca zobowiązana jest dodatkowo złożyć zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa lub zawiadomić najbliższy sąd rodzinny.
7. W przypadku podejrzenia krzywdzenia Dziecka przez Opiekuna Dziecka/ osobę z którą przebywa w Siedlisku Morena w formie:
 - 1) przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego i/lub zagrożone jest jego życie, Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od Opiekuna Dziecka/ osoby z którą przebywa podejrzaną o krzywdzenie oraz zawiadomić policję pod numerem 112 lub 997;
 - 2) innych przestępstw, osoba interweniująca zobowiązana jest powiadomić policję lub prokuraturę składając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa;
 - 3) jednorazowej innej przemocy fizycznej (np. klapsy, popychanie, szturchanie), przemocy psychicznej (np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie) lub innych niepokojących zachowań (tj. krzyk, niestosowne komentarze), Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka, poprosić Dyrektora lub Managera o rozmowę z Opiekuna Dziecka/ osobą z którą przebywa podejrzaną o krzywdzenie oraz w razie konieczności zachować się, jak poniżej.
8. W przypadku powzięcia przez członka Personelu podejrzenia, że Dziecko jest krzywdzone przez osoby trzecie (w tym członka Personelu) w formie:
 - 1) przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie, Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od osoby podejrzanego o krzywdzenie oraz zawiadomić Dyrektora lub Managera;
 - 2) innych typów przestępstw, Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od osoby podejrzanego o krzywdzenie oraz poinformować na piśmie policję lub prokuraturę, składając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa po uprzednim poinformowaniu Dyrektora lub Managera;
 - 3) jednorazowej innej przemocy fizycznej (np. klapsy, popychanie, szturchanie) lub przemocy psychicznej (np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie), Personel jest zobowiązany zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od osoby podejrzanego o krzywdzenie. Dyrektor hotelu lub Manager jest zakończyć współpracę z osobą krzywdzącą Dziecko.
 - 4) innych niepokojących zachowań (tj. krzyk, niestosowne komentarze), Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od osoby podejrzanego o krzywdzenie oraz osoba interweniująca zobowiązana jest przeprowadzić rozmowę dyscyplinującą, a w przypadku braku poprawy zakończyć współpracę.

V. Procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz zawiadamianie sądu opiekuńczego

1. Po powiadomieniu przez Personel w sytuacjach przewidzianych w niniejszych Standardach Dyrektor, Manager lub Pracownik recepcji jest zobowiązany do ustalenia stanu sprawy oraz, jeśli ustalone okoliczności uzasadniają taki krok, do powiadomienia Policji.
2. W sytuacjach niecierpiących zwłoki do powiadomienia policji jest uprawniony i zobowiązany Manager lub Pracownik recepcji pełniący wówczas dyżur w Siedlisku Morena. Zobowiązany jest on także do poinformowania Dyrektora Hotelu o zgłoszeniu.
3. Po powiadomieniu policji osoba interweniująca powinna zadbać, by Małoletni oraz osoba dorosła, która mogła popełnić przestępstwo, nie oddalili się przed przybyciem funkcjonariuszy policji, a także by potencjalne dowody popełnienia przestępstwa nie uległy zniszczeniu (np. zabezpieczenie nagrań z kamer monitoringu).

4. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem Dziecka z materiałem biologicznym sprawcy (sperma, ślina, naskórek), należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby Dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu policji.
5. Po odbiorze Dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i na wniosek służb przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
6. Personel oraz osoba interweniująca ma obowiązek sporządzić notatkę służbową ze zdarzenia oraz podjętych działań. Notatka może mieć formę pisemną lub mailową.
7. Po interwencji należy opisać zdarzenie w ewidencji zdarzeń zagrażających dobru Dziecka. Ewidencję zdarzeń zagrażających dobru Dziecka prowadzi osoba wyznaczona przez Dyrektora. Jeżeli zaistnieje pewność, że dobro Małoletniego jest zagrożone, wówczas cały Personel jest zobowiązany, w reakcji na powyższe, do podjęcia adekwatnych działań.
8. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor jest zobowiązany także rozważyć możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego (tzw. zawiadomienie w ramach obowiązku obywatelskiego).

VI. Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie pracowników do stosowania Standardów, zasady przygotowania tych pracowników do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności

1. Osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie pracowników Hoteli do stosowania Standardów są Dyrektor oraz Manager.
2. Przygotowanie Personelu obiektu do stosowania standardów ochrony Małoletnich następuje poprzez: zapoznanie personelu z niniejszym dokumentem oraz udział w wewnętrznym szkoleniu z zakresu ich stosowania. Zapoznanie z niniejszym dokumentem standardów ochrony osób Małoletnich oraz potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu z zakresu ich stosowania dokumentuje się pisemnie.
3. Pracownicy będą mieli możliwość podnoszenia swych kompetencji związanych z zadaniami wynikającymi ze Standardów w ramach cyklicznych spotkań. Organizowane będą one raz do roku celem omówienia oraz przypomnienia szablonów działania w ramach okoliczności wskazujących, że Dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Co najmniej raz na dwa lata dokonywana będzie ocena Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami, a wnioski z przeprowadzonej oceny zostaną udokumentowane na piśmie.
2. Standardy podlegają udostępnieniu na stronie internetowej www.siedliskomorena.pl, a także zostaną wywieszane w widocznym miejscu przy recepcji hotelowej, w wersji zupełnej oraz skróconej, przeznaczonej dla małoletnich.
3. Standardy wchodzi w życie z dniem 15 lutego 2024 roku.