

# STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH

## w Hotelu Campanile Lublin

### Preambuła

Mając na uwadze obowiązek prawny wynikający z zapisów ustawy z dnia 13 maja 2016r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich oraz treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, w hotelu Campanile Lublin zarządzanym przez Hotel G.E. Lublin spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Towarowa 2, numer KRS: 0000205471 (dalej jako: „Hotel”) przyjmuje do stosowania Standardy Ochrony Małoletnich (również „SOM”, „Standardy”). Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych, w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w Hotelu dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom, z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

Standardy Ochrony Małoletnich w Hotelu są realizowane w oparciu o niżej wymienione zasady:

1. Hotel prowadzi swoją działalność operacyjną z poszanowaniem praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Hotel uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądaných postaw społecznych.
3. Hotel w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swoich pracowników w tym zakresie.

### Słowniczek:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. **Dziecko lub Małoletni** - na potrzeby niniejszych Standardów przyjmuje się, że dzieckiem (małoletnim), jest każda osoba, która nie ukończyła 18 r. ż.
2. **Opiekun dziecka** - przedstawiciel ustawowy dziecka (tj. rodzic albo opiekun prawny), rodzic zastępczy lub opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych).

3. **Obca osoba dorosła** - każda osoba powyżej 18 r. ż., która nie jest Opiekunem dziecka.
4. **Krzywdzenie dziecka** - należy rozumieć jako zachowanie, które może stanowić popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę Dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym Pracownika Hotelu lub może prowadzić do zagrożenia dobra dziecka, w tym poprzez jego zaniedbywanie. Na szkodę Dzieci mogą być popełnione wszystkie przestępstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestępstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko dzieciom (np. wykorzystywanie seksualne z art. 200 kodeksu karnego). Z uwagi na specyfikę obiektów zakwaterowania, 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 kk), seksualne wykorzystanie niepełnoletniości i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 r.ż. (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk).
5. **Pracownik** to osoba zatrudniona przez Hotel na umowę o pracę lub świadcząca usługi na podstawie zbliżonej umowy (np. zlecenie, B2B, umowa o dzieło), a także stażysta, praktykant oraz wolontariusz.
6. **Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi** jest każda osoba wykonująca zadania bądź delegowana przez Hotel do wykonywania zadań związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.
7. **ustawa z dnia 13 maja 2016 r.** – jest to ustawa z dnia 13 maja 2016 roku o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 560).

## ROZDZIAŁ I. PRACOWNICY OBIEKTU

### Zasady ogólne

1. Hotel zobowiązuje się edukować swoich Pracowników na temat okoliczności wskazujących, że Dziecko przebywające na terenie Hotelu może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje. Hotel może realizować ww. edukację poprzez różne formy szkolenia, w szczególności szkolenia zewnętrzne, wewnętrzne, e-learning, materiały edukacyjne wypracowane przez Hotel i dostępne dla Pracowników, materiały edukacyjne dostępne bezpłatnie, wypracowane przez inne organizacje.
2. Każdy Pracownik, przed dopuszczeniem do pracy/ świadczenia usług, jest zapoznawany z SOM, co zostaje przez niego potwierdzone złożeniem oświadczenia i zobowiązaniem do przestrzegania zasad i procedur zawartych w tym dokumencie. Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszych SOM.

3. Pracownicy podlegają cyklicznym szkoleniom, co zostaje udokumentowane przez Hotel poprzez złożenie przez Pracownika oświadczenia, zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 1a** do niniejszego SOM. Cykliczne szkolenia Pracowników odbywają się nie rzadziej niż raz na dwa lata.
4. Procedury przewidziane w niniejszym SOM stosowane są w sposób racjonalny, z zachowaniem zasady proporcjonalności w stosunku do zaistniałej sytuacji.
5. Pracownicy Hotelu, stosując SOM, uwzględniają poziom rozwoju emocjonalnego oraz intelektualnego Małoletnich, a w przypadkach gdy Małoletni jest osobą niepełnosprawną lub osobą ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, wówczas również specjalną sytuację tych Dzieci. Wytyczne w zakresie uwzględniającym sytuację Małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami, stanowią **Załącznik nr 11** do niniejszych SOM.

### **Zatrudnianie osób do pracy z Dziećmi**

1. Hotel dokłada wszelkich starań, aby Pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi posiadali odpowiednie kwalifikacje oraz nie stanowili dla Dzieci zagrożenia. W tym celu Hotel, żąda od kandydata (przy uwzględnieniu i w zakresie dopuszczalnym przez prawo) dostarczenia danych oraz odpowiednich dokumentów, dotyczących historii jego zatrudnienia, z których wynika, że w przeszłości osoby te nie skrzywdziły żadnego Dziecka.
2. Przed nawiązaniem stosunku pracy lub dopuszczeniem do działalności Pracownika zatrudnianego do pracy z dziećmi, Hotel sprawdza czy dane kandydata nie są zamieszczone w Rejestrze Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym. Sprawdzenie osoby w Rejestrze dokumentuje się wydrukami informacji zwrotnej wygenerowanej z Rejestru z dostępem ograniczonym oraz z Rejestru osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie w Rejestrze. Wydruki te następnie załączane są do akt osobowych osoby sprawdzanej. Figurowanie w Rejestrze wyklucza możliwość nawiązania z kandydatem współpracy.
3. Ponadto, w odniesieniu do osób, o których mowa w ust. 2 powyżej, Hotel żąda od kandydatów przedstawienia informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziałach XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii, lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego.
4. Jeżeli kandydat, o którym mowa w ust. 2 powyżej, posiada obywatelstwo inne niż polskie, wówczas przedkłada on również informację z rejestru karnego tego państwa, którego jest obywatelem, uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi, bądź informację z rejestru

karnego, jeżeli prawo tego państwa nie przewiduje wydawania informacji dla w/w celów.

5. Od kandydata, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Hotel żąda również złożenia oświadczenia, pod rygorem odpowiedzialności karnej, o państwie/ach zamieszkiwania w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczypospolita Polska i państwo obywatelstwa wraz z informacją z rejestrów karnych tych państw, uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi lub – jeżeli prawo danego państwa nie przewiduje wydawania informacji do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi – informacją z rejestru karnego tego państwa. Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 4** do niniejszych SOM.
6. Jeżeli prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja o niekaralności nie przewiduje wydawania takiej informacji lub nie prowadzi rejestru karnego, wówczas kandydat, o którym mowa w ust. 2 powyżej, składa pod rygorem odpowiedzialności karnej oświadczenie o tym fakcie, zgodnie z wzorem stanowiącym **Załącznik nr 5** do niniejszych SOM.
7. Pod oświadczeniami składanymi pod rygorem odpowiedzialności karnej składa się oświadczenie o następującej treści: „Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.” Oświadczenie to zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

#### KOMENTARZE I WSKAZÓWKI:

W przypadku obiektów hotelarskich należy rozważyć przygotować katalog stanowisk, które będą wymagały sprawdzenia w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym oraz Krajowym Rejestrze Karnym. W tym celu należy odnieść się do znaczenia pojęć edukacja, wypoczynek i opieka nad dzieckiem, które wskażą stanowiska, na których takie zaświadczenie będzie konieczne.

- **zadania związane z edukacją małoletnich** – definicja określona szczegółowo w ustawie z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji - art. 2 pkt 2-3 definicja edukacji (Dz.U. 2016 poz. 64).

- **zadania związane z wypoczynkiem małoletnich** – definicja określona szczegółowo w ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty - art. 92a (Dz. U. 1991 Nr 95 poz. 425)

- **zadania związane z opieką nad dzieckiem** - definicja określona szczegółowo w ustawie z dnia 25 lutego 1964 r. - Kodeks rodzinny i opiekuńczy - art. 146 (Dz.U. 1964 nr 9 poz. 59)

- W przypadku obiektów świadczących usługi hotelarskie najczęściej będą to osoby zatrudniane do bezpośredniej pracy z dziećmi podczas organizowania im czasu wolnego lub zajęć edukacyjnych (specjalne wydarzenia na terenie obiektu, zielone szkoły - o ile pracownik obiektu zostaje wyznaczony do przeprowadzenia zajęć lub do opieki nad dziećmi; kąpiel malucha – jeśli jest tam pracownik, który sprawuje nadzór lub opiekę nad dziećmi/organizuje im czas, itp.). Będą to także pracownicy, którzy są opiekunami niepełnoletnich praktykantów, stażystów i wolontariuszy (przykładowe stanowiska pracownicze w **Załączniku nr 8**).
- Informacje z Krajowego Rejestru Karnego może uzyskać osoba, której ta informacja ma dotyczyć (kandydat/pracownik). Zaświadczenie można uzyskać bezpośrednio w sądzie lub on-line. Szczegółowe informacje można sprawdzić pod adresem: <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-zaswiadczenie-z-krajowego-rejestru-karnego>. Zaświadczenie jest płatne.

### **Zakres kompetencji i odpowiedzialności osób wyznaczonych do wdrażania Standardów Ochrony Małoletnich**

1. Nadzór nad stosowaniem SOM prowadzi Hotel.
2. Hotel powołuje koordynatora ds. SOM (w dalszej części dokumentu zwany „Koordynatorem”).
3. Koordynator jest osobą odpowiedzialną za zapoznanie pracowników z treścią SOM oraz monitorowanie ich stosowania w Hotelu.
4. Koordynator organizuje i dokumentuje proces edukacji pracowników w zakresie rozpoznawania symptomów, że przebywające w obiekcie Dziecko może być krzywdzone oraz sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje, zgodnie z procedurami przyjętymi przez Hotel.
5. Koordynator dokumentuje każdą interwencję lub zgłoszone zdarzenie związane z krzywdzeniem Dziecka na terenie Hotelu.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa, Koordynator jest odpowiedzialny za zabezpieczenie dowodów, w tym nagrań z monitoringu i przekazanie ich na wniosek służb w formie kopii listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
7. Koordynator jest odpowiedzialny za prowadzenie procedury, w sytuacji, kiedy doszło do skrzywdzenia Dziecka przez Pracownika Hotelu lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Hotel lecz przez podmiot trzeci.
8. Koordynator jest odpowiedzialny za monitorowanie i aktualizację SOM oraz ich dostępność zarówno dla Pracowników, gości jak i innych podmiotów współpracujących z Hotelem.
9. Dane koordynatora są dostępne dla wszystkich Pracowników i gości Hotelu, również dla Dzieci. Dane muszą zawierać informację, w jaki sposób można

skontaktować się z Koordynatorem (adres e-mail, telefon, dostępność: dni i godziny pracy).

### **Zasady bezpiecznych relacji Pracownik - Dziecko**

1. Do stosowania poniższych zasad zobowiązani są wszyscy Pracownicy Hotelu, również inne osoby dorosłe, które mają kontakt z Dziećmi na terenie Hotelu, jeśli kontakt ten odbywa się za zgodą Hotelu.
2. Naczelną zasadą wszystkich działań podejmowanych przez Pracowników mających kontakt z Dziećmi znajdującymi się na terenie Hotelu jest traktowanie Dziecka z szacunkiem i uwzględnianie jego godności i potrzeb.
3. Niedopuszczalne jest stosowanie przez Pracowników i inne osoby dorosłe wobec Dziecka przemocy w jakiegokolwiek formie.

#### **A. Zachowania i praktyki oczekiwane od Pracowników**

- W komunikacji z Dzieckiem zachowuj cierpliwość i szacunek.
- Słuchaj uważnie Dziecka i udzielaj mu odpowiedzi adekwatnych do jego wieku i danej sytuacji. Komunikując się z Dzieckiem staraj się, by twoja twarz była na poziomie twarzy Dziecka.
- Zapewnij Dziecko, że jeśli czuje się niekomfortowo z jakąś sytuacją, może o tym powiedzieć tobie lub innej wskazanej osobie i uzyskać pomoc.
- Poinformuj Dziecko, gdzie w obiekcie znajdują się SOM w wersji dla niego zrozumiałej. Zapewnij, że jeśli będzie miało pytania, może się zgłosić do ciebie lub innej wyznaczonej osoby.
- Przestrzegaj równego traktowania Dzieci bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd.
- Zadbaj o bezpieczną przestrzeń. Jeśli w obszarze, w którym pracujesz przebywają Dzieci, upewnij się, że sprzęt i wyposażenie są używane w sposób zgodny z przeznaczeniem, a otoczenie jest bezpieczne (zwróć uwagę na zabezpieczenia okien i schodów, ograniczony dostęp do ruchliwych dróg, otwartej wody itd.).
- Jeśli widzisz Dziecko/Dzieci pozostawione bez opieki, a sytuacja może wskazywać na zagrożenie bezpieczeństwa Dziecka, podejmij działania, aby odnaleźć rodzica/opiekuna.

#### **B. Zachowania i praktyki niedopuszczalne ze strony Pracowników w stosunku do Dzieci w obiekcie**

- Nie wolno ci krzywić, zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać Dziecka.
- Nie wolno ci bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej Dziecka, chyba że występuje zagrożenie zdrowia lub życia Dziecka.
- Nie wolno ci nawiązywać z Dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać mu nieodpowiednich propozycji. Obejmuje to

także seksualnie komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie Dzieciom treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę.

- Nie wolno ci utrwalać wizerunku Dziecka w celach prywatnych ani służbowych (nagrywanie, fotografowanie) bez zgody rodziców/opiekunów dziecka i zgody samego dziecka. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków Dzieci.
- Nie wolno ci nawiązywać kontaktu z Dzieckiem poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych) ani spotykać się z Dzieckiem poza miejscem pracy.
- Nie wolno ci proponować Dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji.
- Nigdy nie dotykaj Dziecka, jeśli ono tego nie chce ani w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny.

**Jeśli będziesz świadkiem jakiegokolwiek z wyżej opisanych zachowań lub sytuacji ze strony innych dorosłych lub Dzieci, zawsze poinformuj o tym osobę odpowiedzialną w obiekcie za wdrażanie i monitorowanie SOM lub bezpośredniego przełożonego:**

**Koordinator SOM - Dyrektor Hotelu Campanile Lublin email [gm.lublin@campanile.com](mailto:gm.lublin@campanile.com)**

**Koordinator SOM (zastępca) - Zastępca Dyrektora Hotelu Campanile Lublin email [dgm.lublin@campanile.com](mailto:dgm.lublin@campanile.com)**

## **ROZDZIAŁ II. PROCEDURA IDENTYFIKACJI DZIECKA PODCZAS REJESTRACJI W RECEPCJI**

1. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu Dzieci jest ustalenie tożsamości Dziecka przebywającego w obiekcie i jego relacji w stosunku do Osoby Dorosłej, z którą przebywa w Hotelu.
2. Pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji Dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy Dziecku.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
  - a. zapytać osobę dorosłą podróżującą z Dzieckiem o relację (pokrewieństwo) z Małoletnim;
  - b. poprosić o złożenie oświadczenia w celu identyfikacji Dziecka oraz jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w Hotelu;
  - c. poprosić o okazanie (do wglądu) dokumentu tożsamości Dziecka (legitymacja, dowód osobisty, paszport) lub zgody Opiekuna dziecka na pobyt Dziecka w Hotelu, w celu potwierdzenia danych wskazanych w oświadczeniu. Okazane dokumenty nie są kopiowane ani utrwalane.

4. W przypadku odmowy ze strony osoby dorosłej wskazania relacji, okazania dokumentu tożsamości Dziecka lub złożenia właściwego oświadczenia, należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa Dzieciom korzystającym z Hotelu i że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 maja 2016 roku Pracownicy Hotelu muszą stosować się do przepisów z zakresu praw dziecka. W zależności od okoliczności, można podjąć również próbę wyjaśnienia relacji osoby dorosłej z Dzieckiem, podejmując rozmowę z dorosłym lub dzieckiem. Przykładowy schemat rozmowy został przedstawiony w **Załączniku nr 2** do niniejszych SOM.
5. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
6. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia Dziecka, a zwłaszcza gdy odmawia on złożenia pisemnego oświadczenia, należy o tym dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu) w taki sposób, aby nie wzbudzać podejrzeń.
7. Od momentu, kiedy pojawią się pierwsze wątpliwości, zarówno Dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości w zasięgu wzroku Pracownika Hotelu i nie powinni zostawać sami.
8. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
9. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub o popełnieniu przestępstwa na szkodę Dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę jak w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie Dziecka (patrz rozdział III).
10. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów np. serwis sprząający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni niezwłocznie zawiadomić przełożonego, a w przypadku jego nieobecności - osobę decyzyjną, która podejmie odpowiednie działania (patrz punkty 7 i 8 powyżej).
11. W zależności od sytuacji i miejsca przełożony weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji lub podejmuje decyzję o przeprowadzeniu interwencji i zawiadamia policję.

## KOMENTARZE/WSKAZÓWKI

- Aby uniknąć sytuacji, w których osoba dorosła nie jest przygotowana do okazania dokumentów dziecka (brak dowodu, legitymacji szkolnej lub innych dokumentów umożliwiających tę identyfikację) należy umieścić informację o takiej procedurze w widocznym miejscu, na swojej stronie www oraz w miarę możliwości na innych stronach pośredników dokonywania rezerwacji pokoi w obiekcie.



- Należy poinformować osoby dorosłe podróżujące z dziećmi, że podczas rejestracji powinni posiadać dokument pozwalający na weryfikację tożsamości dziecka, jak np. dowód osobisty, legitymacja szkolna oraz – jeżeli dziecko podróżuje z inną osobą niż Opiekun dziecka - zgodę podpisaną Opiekuna dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka i numerem dokumentu tożsamości osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem. W przypadku, gdy osoba dorosła nie posiada takich dokumentów minimalnym działaniem ze strony pracownika będzie uważna rozmowa z dzieckiem i dorosłym.

### ROZDZIAŁ III. PROCEDURA W PRZYPADKU OKOLICZNOŚCI WSKAZUJĄCYCH NA KRZYWDZENIE DZIECKA PRZEZ OSOBĘ DOROSŁĄ

1. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia Dziecka występuje wtedy, gdy:
  - a. Dziecko ujawniło Pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,
  - b. Pracownik zaobserwował krzywdzenie,
  - c. Dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie lub chaotycznie lub popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem Dzieci w pokoju osoby dorosłej.
2. Pracownik, który ma uzasadnione podejrzenie, że Dziecko przebywające w Hotelu jest lub zostało skrzywdzone, powinien niezwłocznie zawiadomić przełożonego/osobę decyzyjną, która zawiadamia policję. W przypadku istniejącego zagrożenia bezpieczeństwa Dziecka, Pracownik, który powziął uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia Dziecka niezwłocznie zawiadamia policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. Niezależnie od powyższego Pracownik zawiadamia o zdarzeniu Koordynatora Hotelu.
3. Należy dołożyć starań, aby utrudnić lub nawet uniemożliwić Dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie Dziecka oddalenie się z Hotelu.
4. W przypadku określonym w Kodeksie postępowania karnego można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, osoba zatrzymana pozostaje pod nadzorem Pracowników ochrony lub innych Pracowników Hotelu, którzy mogą dokonać takich czynności bez narażenia swojego zdrowia lub życia.
5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo Dziecka. Dziecko, w miarę możliwości powinno przebywać pod opieką Pracownika do czasu przyjazdu policji. O ile to możliwe, należy podjąć próbę wsparcia Dziecka, zgodnie z wytycznymi stanowiącymi **Załącznik nr 9** do niniejszych SOM.
6. 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. Należy wyjaśnić Dziecku, dlaczego zastosowano wobec niego takie ograniczenia.
7. Po przejęciu Dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i przekazać je Koordynatorowi, który na wniosek służb przekaze ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
  8. Po interwencji należy zgłosić zdarzenie Koordynatorowi, który opisuje je w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

#### KOMENTARZE/WSKAZÓWKI:

➤ **Zatrzymanie obywatelskie** - Art. 243. Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 37).

§ 1. Każdy ma prawo ująć osobę na gorącym uczynku przestępstwa lub w pościgu podjętym bezpośrednio po popełnieniu przestępstwa, jeżeli zachodzi obawa ukrycia się tej osoby lub nie można ustalić jej tożsamości.

Użyte w § 1 określenie „na gorącym uczynku” oznacza ujęcie sprawcy w toku realizacji którejkolwiek z form stadialnych przestępstwa (ale nie wykroczenia), tj. w fazie karalnego przygotowania, usiłowania lub dokonania. W praktyce najczęściej będzie to usiłowanie, jako że zatrzymanie z reguły udaremnia dokonanie czynu zabronionego. Do podjęcia czynności zatrzymania wystarczy dostrzeżenie samej tylko strony przedmiotowej przestępstwa. K. Dudka [w:] M. Janicz, C. Kulesza, J. Matras, H. Paluszkiwicz, B. Skowron, K. Dudka, Kodeks postępowania karnego. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 243.

§ 2. Osobę ujętą należy niezwłocznie oddać w ręce policji.

**Wyjaśnienie:** Obiekt nie ma możliwości weryfikacji swojego podejrzenia na podstawie faktów czy dowodów, od tego jest organ procesowy. W ust. 2 opisaliśmy sytuację, kiedy zachodzi uzasadnione podejrzenie. Do zatrzymania obywatelskiego nie jest konieczne wystąpienie dokonania czynu zabronionego (zatem „najścia” dorosłego w trakcie obcowania z dzieckiem), do zatrzymania wystarczające są formy stadialne czynu, zatem przygotowanie, usiłowanie czy dokonanie. Zatrzymanie w momencie usiłowania (a zatem bezpośredniego zmierzania do dokonania czynu) jest jego zapobieżeniem.

#### ROZDZIAŁ IV. PROCEDURA W PRZYPADKU PODEJRZENIA LUB STWIERDZENIA KRZYWDZENIA DZIECKA PRZEZ PRACOWNIKA LUB INNĄ OSOBĘ DOROSŁĄ

1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia Dziecka przez Pracownika lub Inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Hotel lecz przez podmiot

trzeci, osoba, która powzięła tę informację powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Koordynatora, a pod jego nieobecność inną osobę wyznaczoną do tego celu.

2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie Dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu Dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną, który – jeżeli to możliwe – powiadamia opiekunów/rodziców Dziecka. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Koordynatora, co najmniej w formie mailowej.
3. W przypadku, gdy Pracownik dopuścił się wobec Dziecka innej formy krzywdzenia niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę, Koordynator, po powzięciu informacji, powinien zbadać wszystkie okoliczności sprawy, w szczególności wysłuchując Pracownika podejrzanego o krzywdzenie oraz innych świadków zdarzenia. W sytuacji, gdy naruszenie dobra Dziecka jest znaczne, w szczególności, gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności Dziecka, Koordynator powinien zarekomendować osobie kierującej obiektem adekwatne działania personalne w stosunku do tego Pracownika. Powyższe działania są wyłącznie działaniami wyznaczonej przez Hotel osoby mającymi na celu ochronę Dziecka i nie mają wpływu, ani nie będą utrudniać prowadzenia postępowania przez właściwe organy.
4. Jeżeli osoba, która dopuściła się krzywdzenia nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Hotel lecz przez podmiot trzeci (np. outsourcing) wówczas należy zarekomendować zakaz jej wstępu na teren Hotelu, a w razie potrzeby rozwiązać z podmiotem trzecim umowę.

## **ROZDZIAŁ V. PROCEDURA W PRZYPADKU STWIERDZENIA STOSOWANIA INNYCH FORM PRZEMOCY WOBEC DZIECKA PRZEZ RODZICA/OPIEKUNA PRAWNEGO LUB INNĄ OSOBĘ DOROSŁĄ**

1. W przypadku stwierdzenia krzywdzenia Dziecka przez rodzica/opiekuna prawnego lub inną Osobę Dorosłą, z którą Dziecko przebywa w obiekcie, każdy Pracownik będący świadkiem takiego krzywdzenia powinien na nie stanowczo zareagować.
2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie Dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane Dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu Dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Koordynatora. Jeśli wiadomość została przekazana w formie ustnej, osoba ta potwierdza powyższe co najmniej w formie mailowej.
3. Jeżeli Pracownik obiektu jest świadkiem przemocy fizycznej zastosowanej wobec dziecka (klapsy, szarpanie, krzyk oraz inne akty przemocy) powinien starać się

przerwać krzywdzenie i zareagować. Możliwe formy i sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/ opiekuna/innej osoby dorosłej wobec Dziecka znajdują się w **Załączniku nr 10**.

4. W sytuacji pozostawienia Dziecka poniżej 7 r. ż. bez opieki, Pracownik który powziął informację o takim zdarzeniu, powinien powiadomić o tym fakcie przełożonego. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu, biorąc pod uwagę okoliczności i mając na względzie kontekst zapisów Kodeksu Karnego i Kodeksu Wykroczeń<sup>1</sup>. W zależności od tego przełożony podejmuje próbę odnalezienia rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą Dziecko przebywa na terenie Hotelu i wyjaśnia, że nie może on pozostawiać Dziecka bez opieki. W sytuacji, kiedy odnalezienie rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa w obiekcie nie jest możliwe, lub rodzic/opiekun prawny/inna Osoba Dorosła nie chce lub/i nie jest zdolna przejąć opieki nad Dzieckiem, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo Dziecka.

## ROZDZIAŁ V: MONITORING I EWALUACJA STANDARDÓW OCHRONY MAŁOLETNIICH

1. Koordynator odpowiedzialny jest za Standardy Ochrony Małoletnich stosowane w Hotelu. Dane kontaktowe Koordynatora umieszczone są w miejscu łatwo dostępnym dla Pracowników oraz gości Hotelu, w tym również Dzieci.
2. Hotel określa zakres zadań oraz kompetencji Koordynatora w zakresie przygotowania Pracowników do stosowania zapisów SOM, zasad przygotowania Pracowników do ich stosowania oraz sposobu dokumentowania tych czynności.
3. Koordynator, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, co najmniej raz na dwa lata dokonuje monitoringu i ewaluacji SOM.
4. Monitoring i ewaluacja obejmują weryfikację realizacji Standardów, reagowanie na sygnały naruszenia zasad i procedur oraz zaproponowanie zmian w dokumencie, zwłaszcza pod kątem dostosowania ich do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.
5. Koordynator przeprowadza wśród Pracowników Hotelu, co najmniej raz na 2 lata, ankietę monitorującą poziom realizacji SOM. Wzór ankiety stanowi **Załącznik nr 6**.
6. W ankiecie Pracownicy mogą proponować zmiany oraz wskazywać naruszenia zasad i procedur SOM w obiekcie.
7. Koordynator dokonuje opracowania ankiet wypełnionych przez Pracowników, sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje

---

<sup>1</sup> Kodeks Karny art. 160 par.1 i 2; art. 210 par.1, Kodeks wykroczeń art. 106

Hotelowi. Hotel wprowadza do dokumentu niezbędne zmiany i ogłasza Pracownikom nowe brzmienie Standardów Ochrony Małoletnich.

#### KOMENTARZE I WSKAZÓWKI:

- **Określenie zakresu kompetencji** osoby odpowiedzialnej za przygotowanie pracowników do stosowania Standardów Ochrony Małoletnich, zasady przygotowania pracowników do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności, jest obowiązkiem ustawowym. W tym dokumencie zaproponowano, aby te obowiązki wykonywał powołany w tym celu Koordynator.
- Dobrą praktyką jest monitorowanie i ewaluacja Standardów Ochrony Małoletnich raz w roku (zgodnie z wymogami ustawy co najmniej raz na 2 lata) lub po każdorazowej zmianie przepisów w tym zakresie. Wynika to z faktu, że łatwiej jest na bieżąco reagować na zmiany dotyczące wymogów prawnych, które dynamicznie się zmieniają, a także można szybciej zdiagnozować, że SOM wymagają zmiany jakichś zapisów np. część zasad czy procedur nie działa właściwie albo nie jest stosowana przez pracowników, co wymaga szybkiej reakcji i adekwatnych działań.

#### Przepisy końcowe

1. Standardy Ochrony Małoletnich wchodzi w życie z dniem 15 sierpnia 2024 r.
2. Standardy Ochrony Małoletnich są udostępnione wszystkim Pracownikom poprzez umieszczenie ich na stronie internetowej Hotelu oraz w recepcji hotelowej.
3. Standardy Ochrony Małoletnich są udostępniane gościom poprzez umieszczenie na stronie internetowej Hotelu *oraz w recepcji hotelowej*.
4. Standardy Ochrony Małoletnich udostępnione są w wersji zrozumiałej i skróconej dla dzieci przebywających w Hotelu, w miejscu dla nich dostępnym.

#### Lista załączników:

- ✓ **Załącznik nr 1.:** Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich.
- ✓ **Załącznik nr 1a:** Oświadczenie o odbyciu szkolenia z zakresu stosowania Standardów Ochrony Małoletnich.
- ✓ **Załącznik nr 2.:** Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji.

- ✓ **Załącznik nr 3:** Informacje dotyczące sprawdzenia osoby w Rejestrze Sprawców Przepędzeń na Tle Seksualnym.
- ✓ **Załącznik nr 4:** Wzór oświadczenia o krajach zamieszkania.
- ✓ **Załącznik nr 5:** Wzór oświadczenia o niekaralności.
- ✓ **Załącznik nr 6:** Ankieta monitorująca poziom realizacji SOM.
- ✓ **Załącznik nr 7:** Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka.
- ✓ **Załącznik nr 8:** Przykładowa lista stanowisk pracowniczych w obiekcie podlegających weryfikacji w kontekście ochrony dzieci.
- ✓ **Załącznik nr 9:** Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektów.
- ✓ **Załącznik nr 10:** Sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/ opiekuna/innej osoby dorosłej wobec dziecka.
- ✓ **Załącznik nr 11:** Wytyczne do standardów ochrony małoletnich w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.

**Załącznik nr 1. Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich.**

Miejscowość, dnia .....

Oświadczam, że zapoznałam/-em się ze Standardami Ochrony Małoletnich obowiązującymi w Hotelu [...] zarządzanym przez [...] spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Towarowej 2, 00-811 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: [...] (dalej: „Hotel”), są one dla mnie zrozumiałe i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

Jednocześnie oświadczam, że w dniu ..... uczestniczyłem w szkoleniu z zakresu stosowania obowiązujących w Hotelu „Standardów Ochrony Małoletnich”.

Data i podpis (imię i nazwisko pracownika)

**Załącznik nr 1a. Oświadczenie o odbyciu szkolenia z zakresu Stosowania Standardów Ochrony Małoletnich**

Miejscowość, dnia .....

**Oświadczenie o odbyciu szkolenia z zakresu stosowania obowiązujących w Hotelu „Standardów Ochrony Małoletnich”**

Ja, niżej podpisany ....., oświadczam, że w dniu ..... uczestniczyłem w szkoleniu z zakresu stosowania „Standardów Ochrony Małoletnich”, obowiązujących w Hotelu [...] zarządzanym przez [...] spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Towarowej 2, 00-811 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: [...] (dalej: „Hotel”).

Data i podpis (imię i nazwisko pracownika)



## Załącznik nr 2. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji

- ✓ Podczas rozmowy z osobą dorosłą należy zachować spokój, być uprzejmym i cierpliwym.
- ✓ Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w Hotelu obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich i w związku z tym, obowiązkiem pracownika jest weryfikacja tożsamości dziecka i relacji łączącej go z osobą dorosłą, towarzyszącą dziecku. W tym celu Hotel prosi o złożenie właściwego oświadczenia. Jest to również zgodne z ustawą o ochronie małoletnich.
- ✓ Mogą zaistnieć sytuacje, w których osoba dorosła będzie czuła się niekomfortowo, wyrazi swój sprzeciw albo niezadowolenie. Nie musi to oznaczać, że jest ona potencjalnym przestępcą.

### **Przykład rozmowy z gościem:**

«W Hotelu obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o złożenie oświadczenia celem identyfikacji dziecka oraz jego relacji z osobą dorosłą, z którą dziecko podróżuje oraz przedstawienie (do wglądu) dokumentów tożsamości dziecka i towarzyszącej mu osoby. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?» (legitymacja, paszport, dowód osobisty).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, zadajemy osobie dorosłej poniższe pytania, które pomogą ocenić sytuację:

- Jak nazywa się dziecko?
- Czy jest Pan/Pani prawnym opiekunem dziecka? lub Czy dziecko jest z panem/panią spokrewnione? Czy ma pan/pani dokument uprawniający do sprawowania opieki nad dzieckiem?
- Czy ma pan/pani zaświadczenie (upoważnienie) od rodziców dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?  
Czy mogę poznać cel podróży pana/pani i dziecka?

### **Przykładowa rozmowa z dzieckiem:**

Witamy cię w naszym hotelu.

Ja mam na imię.....i jestem odpowiedzialny/a za.....

Chciałabym/chciałbym ci zadać kilka pytań:

- Jak się nazywasz?

- Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przebywasz/podróżujesz?
- Czy znacie się dobrze z tym panem/panią?
- Gdzie są twoi rodzice?
  
- Jeżeli dorosły odpowiada za dziecko, informujemy go, że chcemy porozmawiać bezpośrednio z dzieckiem.
- Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, nie chce podać danych dziecka ani wypełnić oświadczenia, należy zaproponować dorosłemu rozmowę z przełożonym.
- Jeśli osoba dorosła chce zrezygnować z usługi noclegowej z powodu wymaganych procedur i opuścić obiekt wraz z dzieckiem, pracownik recepcji powinien próbować załagodzić tę sytuację i zaproponować rejestrację dorosłego z dzieckiem bez konieczności składania oświadczenia i podawania danych. Jednocześnie po zakończeniu procesu rejestracji i oddaleniu się osoby dorosłej do pokoju, zgłasza tę sytuację przełożonemu, gdyż istnieje ryzyko, że może dojść do skrzywdzenia dziecka na terenie obiektu. Przełożony podejmuje decyzje o dalszych działaniach: obserwacji osoby dorosłej lub o wezwaniu policji, która może dokonać wylegitymowania i weryfikacji osoby dorosłej i dziecka, z którym ta osoba przebywa.

### **Załącznik nr 3. Informacje dotyczące sprawdzenia osoby w Rejestrze Sprawców Przepływstw na Tle Seksualnym**

Informację z Rejestru Sprawców Przepływstw na Tle Seksualnym utrwała się w formie wydruku i załącza do akt osobowych pracownika albo dokumentacji osoby dopuszczonej do działalności związanej z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.

Rejestr dostępny jest na stronie: <https://rps.ms.gov.pl/>

By móc uzyskać informacje z rejestru z dostępem ograniczonym, konieczne jest założenie profilu organizacji.

#### Załącznik nr 4. Wzór oświadczenia o krajach zamieszkania

....., dnia..... r.

#### OŚWIADCZENIE O KRAJACH ZAMIESZKANIA

Ja, niżej podpisana(y) ....., legitymująca(y) się dowodem osobistym /paszportem o nr: ..... / posiadająca(y) numer PESEL: ....., oświadczam, że:

1) jestem obywatelem państwa: .....

2) w okresie ostatnich 20 lat, poprzedzających złożenie niniejszego oświadczenia, mieszkałem/am w następujących państwach, innych niż Rzeczypospolita Polska i państwo, którego jestem obywatelem/-ką:

- .....
- .....

Jednocześnie przedkładam informację z rejestrów karnych tych państw uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi/ informację z rejestrów karnych /oświadczenie/-a o niekaralności [*niewłaściwe skreślić*].

Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Czytelny Podpis

## Załącznik nr 5. Wzór oświadczenia o niekaralności

miejsowość i data

### Oświadczenie o niekaralności

Ja, niżej podpisana(y) ..... legitymująca(y) się dowodem osobistym / paszportem o nr ..... / posiadająca(y) numer PESEL: ....., oświadczam, że w państwie ..... nie jest prowadzony rejestr karny/ nie wydaje się informacji z rejestru karnego [*niepotrzebne skreślić*].

Oświadczam, że nie byłam/em prawomocnie skazana/-y w państwie ..... za czyny zabronione, odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii oraz nie wydano wobec mnie innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściłam/-em się takich czynów zabronionych, oraz że nie nałożono na mnie obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy, stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.

Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Czytelny Podpis

**Załącznik nr 6. Ankieta monitorująca poziom realizacji Standardów Ochrony Małoletnich.**

| Treść pytania  | tak | nie | uwagi |
|--|-----|-----|-------|
| 1. Czy znasz treść dokumentu Standardy Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem  |     |     |       |
| 2. Czy wiesz, jakie sytuacje mogą wskazywać, że dziecko jest zagrożone skrzywdzeniem?                                |     |     |       |
| 3. Czy znasz procedury reagowania na podejrzenie lub stwierdzenie krzywdzenia dziecka na terenie obiektu?            |     |     |       |
| 4. Czy zdarzyło Ci się zaobserwować naruszenie zasad zawartych w Standardach Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem? |     |     |       |
| a) Jeśli tak – jakie zasady zostały naruszone? (odpowiedź opisowa)   |     |     |       |
| b) Czy podjąłeś/aś jakieś działania: jeśli tak – jakie, jeśli nie – dlaczego? (odpowiedź opisowa)                    |     |     |       |
| 5. Czy masz jakieś sugestie zmian dotyczących Standardów Ochrony Małoletnich przed krzywdzeniem? (odpowiedź opisowa) |     |     |       |

## Załącznik nr 7. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka

UWAGA! Wystąpienie niektórych zdarzeń nie oznacza automatycznie, że dochodzi do krzywdzenia małoletniego. Ważne jest, żeby zachować czujność i zwracać uwagę na sytuacje, które wzbudzają niepokój. Sytuacją niepokojącą będzie również taka, w której relacja osoby dorosłej i dziecka nie wydaje się swobodna i opiekuńcza.

### RECEPCJA

|  |   |
|--|---|
| Gość nie chce podać swoich danych osobowych ani danych dziecka.  | Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.        |
| Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.  | Gość, który melduje się z dzieckiem, zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).               |
| Gość z dzieckiem płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie, na jak długo się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby zapłacił za jego pobyt. | Gość z dzieckiem wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.                                      |
| Gość posiada ze sobą gadżety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.   | Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).                                 |
| Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym wcześniej nie meldował się w recepcji.   | Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza. |
| Gość niebędący rodzicem dziecka wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie.  | Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.                     |
| Podczas rejestracji dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone  | Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo żebrzące pod obiektem.  |

|  |  |
|--|--|
| do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą.   |  |
| Dziecko przychodzi do obiektu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole.   | Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.   |
| Dorosły meldujący się z dzieckiem, nie pozwala nawiązać recepcjoniście bezpośredniego kontaktu z dzieckiem – odpowiada za dziecko, nie dopuszcza dziecka do głosu. | Dziecko sprawia wrażenie, jakby było pod wpływem środków odurzających lub alkoholu (zaburzony i błędny wzrok, problem z utrzymaniem równowagi, niewyraźna mowa, brak reakcji na bodźce). |

## RESTAURACJA i BAR

|   |   |
|---|---|
| Gość przychodzi do baru lub restauracji z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w obiekcie.                                 | Osoby z zewnątrz, niezameldowane w obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować (możliwe, że będą chciały pośredniczyć w przekazaniu kontaktów do dzieci).                   |
| Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami (np. zasłyszana rozmowa w barze lub restauracji). | Nastolatki czekają przy stole albo w barze na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient, sutener albo handlarz ludźmi). |
| Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.   | Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem (wymiana może budzić podejrzenie przekazywania wynagrodzenia za usługi).   |
| Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego.  | Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie.   |
| Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.       | Dorosły podaje dziecku alkohol.   |



## SŁUŻBA PIĘTER

|  |  |
|--|--|
| Wywieszka "Nie przeszkadzać" ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym przebywają dzieci.               | Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa <sup>2</sup> .   |
| Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach).                  | Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą z pokoju (np. donoszone jest im jedzenie).   |
| Zauważone w pokoju w dużej liczbie komputery, telefony komórkowe, czytniki do kart płatniczych.            | Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po obiekcie.                    |
| W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo że dziecko nie zostało zameldowane w obiekcie.  | Osoby dorosłe, które nie są gośćmi obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować okolicę i kontaktują z gościem obiektu, który przyjechał z dzieckiem.                       |
| Zauważona duża ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się z dzieckiem. | W pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się tylko z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy, narkotyki, etc. materiały pornograficzne, zostawione w widocznym miejscu. |

---

<sup>2</sup> Obiekt może w regulaminie dla gości zawrzeć informację, że ze względu na bezpieczeństwo wszystkich gości obiektu obsługa może żądać dostępu do pokoju w każdej sytuacji, która będzie tego wymagała.

**Załącznik nr 8: Przykładowa lista stanowisk pracowniczych w obiekcie podlegających weryfikacji w kontekście ochrony dzieci.**

**Kategorie stanowisk:**

1. pracownik **BEZPOŚREDNIO** pracuje dziećmi np. prowadzi zajęcia i sprawuje opiekę nad małoletnimi w obiekcie – **obowiązek weryfikacji pracownika w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym oraz wymagane zaświadczenie z KRK w Polsce i z innych państw, o ile dotyczy.**
2. pracownik **POŚREDNIO** ma kontakt z małoletnim w obiekcie – **nie ma obowiązku weryfikacji.**

| OPIS STANOWISKA   | KATEGORIA              | ZAKRES                      | KOMENTARZ   |
|---|------------------------|-----------------------------|---|
| pracownik wykonujący prace związane z opieką, organizacją czasu wolnego dla dzieci w obiekcie | BEZPOŚREDNIO           | MAŁOLETNI - GOŚĆ            | W sytuacji umowy w formie B2B – wymagane jest uzyskanie oświadczenia od właściciela firmy (zgodnie z załącznikiem nr 9)         |
| ratownik  | BEZPOŚREDNIO           | MAŁOLETNI - GOŚĆ            | konieczność nadzoru na basenie  |
| opiekun praktyk   | BEZPOŚREDNIO           | MAŁOLETNI - PRAKTYKANT      | przejmuje odpowiedzialność za praktykanta   |
| pracownik działu recepcji   | POŚREDNIO              | MAŁOLETNI - GOŚĆ/PRAKTYKANT | tylko w przypadku udzielania informacji nieletniemu np. dziecko odeszło od rodzica/opiekuna (zgubiło się)                       |
| pracownik działu technicznego, gospodarczego  | POŚREDNIO              | MAŁOLETNI - GOŚĆ/PRAKTYKANT | w przypadku usuwania awarii w pokoju podczas pobytu gości (dziecko może być w pokoju, ale zawsze jest z nim rodzic/opiekun)     |
| pracownik działu housekeeping   | POŚREDNIO              | MAŁOLETNI - GOŚĆ/PRAKTYKANT | w przypadku wykonywania serwisu w pokoju podczas pobytu gości (dziecko może być w pokoju, ale zawsze jest z nim rodzic/opiekun) |
| pracownik kuchni  | POŚREDNIO              | MAŁOLETNI - GOŚĆ/PRAKTYKANT | podczas serwowania dania w sali restauracyjnej (nieletni przebywa pod opieką rodzica/opiekuna)                                  |
| pracownik gastronomii (bar/kawiarnia/restauracja/)  | POŚREDNIO              | MAŁOLETNI - GOŚĆ/PRAKTYKANT | podczas trwania usługi gastronomicznej (dziecko przebywa pod opieką rodzica/opiekuna)   |
| pracownik administracyjno - biurowy (marketing, sprzedaż, księgowość, sekretariat)            | POŚREDNIO              | MAŁOLETNI - GOŚĆ/PRAKTYKANT | pracownicy z dostępem do danych wrażliwych, którzy nie mają bezpośredniego kontaktu z małoletnim                                |
| Zarząd/właściciel   | POŚREDNIO              | MAŁOLETNI - GOŚĆ/PRAKTYKANT | w przypadku występowania w roli gospodarza  |
| pracownik SPA   | BEZPOŚREDNIO/POŚREDNIO | MAŁOLETNI - GOŚĆ/PRAKTYKANT | W przypadku wykonywania zabiegów przez danego pracownika  |

|         |           |                                |  |
|---------|-----------|--------------------------------|--|
|         |           |                                | nieletnim osoba pracująca<br>bezpośrednio                |
| ochrona | POŚREDNIO | MAŁOLETNI -<br>GOŚĆ/PRAKTYKANT | w nagłych sytuacjach wymagających<br>interwencji ochrony |

## Załącznik nr 9. Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektów.

Jeżeli w obiekcie dojdzie do sytuacji interwencji w celu ratowania zdrowia lub życia dziecka, albo do sytuacji, w której samo dziecko ujawnia krzywdzenie - **należy przede wszystkim zadbać o bezpieczeństwo dziecka**. Do czasu przyjazdu policji lub innych służb interwencyjnych dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika.

Taka sytuacja może powodować silny stres u dziecka i prowadzić do różnych reakcji, takich jak:

- pobudzenie i panika,
- zachowania uciezkowe mające na celu odwrócenie uwagi od trudnej sytuacji: bagatelizowanie sytuacji, śmiech, inne zachowania, które wydają się być nieadekwatne,
- agresja, autoagresja, zachowania regresywne (bujanie się, zaciskanie rąk),
- wrażenie dezorientowania lub zagubienia,
- wrażenie wycofania, bycie cichym, niewielki ruch lub jego brak,

**Każdy kontakt z dzieckiem pokrzywdzonym wymaga delikatności oraz empatii.**

Dziecko, które doznało wiele złego ze strony dorosłych jest bardzo nieufne. Przez długi czas mogło doświadczać poczucia silnego zagrożenia życia, może odczuwać, że nie kontroluje własnego losu, jest bezradne i przestraszone.

Dziecko doświadczony wykorzystaniem seksualnym często jest przekonane, że inne osoby dorosłe nie uwierzą w jego relację i boi się, że zostanie obwinione i uznane za „złą” osobę. Dodatkowo, dziecko czuje się w pewnym stopniu odpowiedzialne za fakt bycia wykorzystanym, co powoduje w nim ogromne poczucie winy.

W wyniku manipulacji ze strony sprawcy dziecko postrzega go jako osobę mającą wyjątkowy wpływ, przed którym nikt nie może dziecka ochronić.

Zdarza się, że sprawcy grożą dziecku, że jeżeli będzie przeciwko nim zeznawać, jemu lub bliskim mu osobom może stać się „coś złego”. Sprawcy często wikłają dziecko w zмовę milczenia. Używają argumentów wpędzających dziecko w poczucie winy, wmawiając, że jest ono współodpowiedzialne za to co się stało albo przekonują, że jeśli ujawni wykorzystywanie, to nikt mu nie uwierzy a sprawca uniknie kary.

Dziecko – ofiara handlu często jest świadkiem przemocy, przestępstw, a nierzadko zdarza się, że samo jest zmuszane do ich popełniania. Sprawca wykorzystuje to, strasząc dziecko, że czeka je za to kara ze strony organów ścigania. W związku z tym dziecko, zastraszone, broni i tłumaczy sprawcę. W przypadkach doświadczenia skrajnego zagrożenia życia u ofiary może rozwinąć się syndrom sztokholmski. Syndrom ten jest skutkiem psychologicznych reakcji na silny stres, który może spowodować, że dziecko nawiąże współpracę ze sprawcą wykorzystania lub nawet zacznie go traktować jak swojego opiekuna.

## **OGÓLNE ZASADY NAWIĄZYWANIA KONTAKTU Z DZIECKIEM MŁODSZYM:**

- Zniż się do poziomu dziecka, czyli postaraj się być na wysokości wzorku dziecka (usiądź naprzeciwko/schyl się, itp.).
- Zwracaj się do dziecka po imieniu, jeśli to możliwe.
- Mów powoli, spokojnym głosem, wyraźnie.
- Postępuj się prostym językiem.
- Utrzymuj kontakt wzrokowy.
- Obserwuj, czy jesteś przez dziecko rozumiany.
- W pytaniach wykorzystuj określenia używane przez dziecko.

## **ZASADY PROWADZENIA ROZMOWY Z DZIECKIEM POKRZYWDZONYM:**

- Podchodząc do dziecka najpierw się przedstaw.
- Zaakceptuj i uznaj jego reakcje i uczucia. Bądź uważny na pozawerbalne przejawy uczuć dziecka - zażenowanie, skrępowanie, wstyd, lęk, przerażenie, smutek, poczucie winy.
- Reaguj na te uczucia pomagając dziecku poradzić sobie z nimi: „widzę, że jesteś skrępowana, to naturalne w takiej sytuacji”; „ludzie zazwyczaj wstydzą się, kiedy mówią o takich przeżyciach”, „nie powstrzymuj płaczu, płacz pomaga”.
- Poinformuj dziecko o tym, co się będzie dalej działo. Nie zmyślaj, nie podawaj fałszywych informacji, nie dawaj gwarancji bez pokrycia.
- Zaproponuj wsparcie: „Czy jest coś, w czym mogę spróbować ci pomóc?”
- Zapytaj czy chce się skontaktować z kimś bliskim.
- Zaakceptuj odmowę.
- Zapewnij dyskrecję, jednak poinformuj, że w sytuacji popełnienia przestępstwa mogą zaistnieć okoliczności, w który twoim obowiązkiem będzie ujawnienie informacji odpowiednim organom.
- Okaż dziecku zainteresowanie oraz życzliwość, poświęć mu czas.
- Więcej słuchaj, mniej mów- ważne jest aby dać czas dziecku na wypowiedzenie się. Nie bój się ciszy, wytrzymaj ją.
- Daj mu przestrzeń do mówienia o tym, o czym chce mówić.
- Nie wypytuj o szczegóły. Zadając pytanie zastanów się czemu je zdajesz, czy to pytanie ma zaspokoić Twoją ciekawość czy ma służyć pogłębieniu kontaktu, uzyskaniu ważnej informacji potrzebnej do udzielenia pomocy.
- Daj dziecku odczuć, że wierzysz w to, co mówi.
- Zapewnij dziecko, że nie jest odpowiedzialne za to, co mu się przydarzyło.
- Nie oceniaj. Nie zadawaj pytań, w których zawarta jest ocena: np. „dlaczego nie wezwałeś pomocy/nie uciekłeś?”, „dlaczego mu/jej uwierzyłeś”, „czemu się na to zgodziłeś/eś, skoro wiedziałeś...? itp. Z reguły wzbudza to poczucie winy u dziecka, a także wprawia je w zakłopotanie, ponieważ często nie rozumie ono przyczyn zachowań własnych i innych osób. Poza tym nie znasz sytuacji i doświadczeń dziecka, które mogły wpłynąć na jego zachowania.
- Nie przytulaj dziecka, nie dotykaj go, chyba , że o to prosi- kontakt fizyczny może je przestraszyć i „zamknąć”, dotyk może mu się źle kojarzyć budzić traumatyczne wspomnienia, zwłaszcza w kontekście wcześniejszego wykorzystania.

## **Załącznik nr 10: Sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/opiekuna/innej osoby dorosłej wobec dziecka**

Jeżeli widzisz przemoc wobec dziecka ze strony rodzica lub opiekuna - dziecko jest szarpane, wyzywane, poniżane, bite (np. karcenie kłapsem)? Zareaguj!

**Twoja reakcja na krzywdę przywraca dziecku poczucie bezpieczeństwa i daje szansę na lepszą przyszłość. Może również ochronić zdrowie, a nawet życie dziecka!**

### **Jak możesz zareagować:**

#### **ZAUWAŻ**

Zasygnalizuj, że zauważyłeś sytuację krzywdzenia dziecka. Nawiązanie kontaktu wzrokowego może być wystarczającą reakcją powstrzymującą przemocowe zachowanie rodzica, opiekuna lub innego dorosłego towarzyszącego dziecku. Nie obawiaj się obserwować. Masz prawo przyglądać się temu, co dzieje się w na terenie obiektu czy przestrzeni publicznej.

#### **NAWIĄŻ KONTAKT**

Kiedy rodzicem targają tak silne emocje, że nie potrafi powstrzymać przemocy wobec swojego dziecka, nie dotrą do niego racjonalne argumenty. Jeśli chcesz skutecznie zareagować, spróbuj obniżyć jego napięcie.

Zadaj proste pytanie, np.: „Przepraszam, czy coś się stało?”

Możesz też odnieść się do własnych doświadczeń, np.: „Pamiętam, kiedy moje dzieci były w tym wieku. To bardzo trudny czas. Czy mogę w czymś pomóc?”

Czasem wystarczy głośno powiedzieć: „Widzę, że jest pani/panu trudno” lub „Czasem mamy zły dzień i wtedy nie potrafimy się dogadać”.

Sama próba nawiązania takiej rozmowy może dać rodzicowi do myślenia i zatrzymać przemoc wobec dziecka. Może to być też początek dalszej rozmowy prowadzącej do uspokojenia sytuacji.

#### **NAZWIJ SYTUACJĘ**

Nie krytykuj i nie atakuj, ale też nie unikaj nazywania rzeczy po imieniu.

Spokojnie, ale stanowczo mów o tym, co cię zaniepokoiło – np.: „Widzę, że uderzył pan dziecko”, „Proszę nie bić dziecka. Proszę nigdy tego nie robić”.

**Załącznik nr 11: Wytyczne do standardów ochrony małoletnich w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.**

## **I. Zasady ogólne**

- 1) Każdego małoletniego należy traktować z należyтым szacunkiem, nie dyskryminować ze względu na jakiegokolwiek cechy, w tym specjalne potrzeby, niepełnosprawność, rasę, płeć, religię, kolor skóry, pochodzenie narodowe lub etniczne, język, stan cywilny, orientację seksualną, stan zdrowia, wiek, zdolności, przekonania polityczne lub status społeczny.
- 2) Okazywać wszystkim małoletnim troskę o ich dobro i rozwój.
- 3) Uwzględniać uniwersalne projektowanie, racjonalne dostosowania i modyfikacje, zapewniając równy dostęp osobom ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.
- 4) Eliminować bariery utrudniające małoletnim samodzielne funkcjonowanie i ekspresję, w tym bariery informacyjno-komunikacyjne, architektoniczne, cyfrowe.
- 5) Poszukiwać metod pracy opartych na dowodach naukowych, najbardziej adekwatnych do rozpoznanych indywidualnych potrzeb rozwojowych i edukacyjnych małoletnich.
- 6) Angażować środowisko rodzinne i lokalne w rozwój małoletnich.

## **II. Zalecenia dotyczące pracowników - zasada ogólna:**

- 1) Zaleca się, aby w obiekcie zapewnić obecność osoby posiadającej przeszkolenie i umiejętność udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.
- 2) Każda pomoc świadczona małoletniemu ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami, musi następować w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa i uwzględniać najlepszy interes małoletniego.

## **III. Relacje między pracownikami a małoletnimi**

### **1) Identyfikacja sytuacji małoletniego**

Zadaniem pracowników obiektu jest identyfikowanie sytuacji, w tym specjalnych potrzeb małoletniego, aby umożliwić realizację zadań, których dziecko jest beneficjentem. Należy uwzględniać informacje dotyczące małoletniego udostępnione przez rodziców (opiekunów). Zasadność i zakres gromadzenia oraz przetwarzania pozyskanych danych określają odrębne przepisy.

#### **Należy:**

- a) Rozpoznać indywidualne potrzeby małoletniego (w uzasadnionym zakresie) oraz specyfikę jego funkcjonowania, w szczególności:
  - funkcjonowanie poznawcze, emocjonalne i społeczne ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki niepełnosprawności małoletniego;

- warunki i sposoby niezbędne do zaspokojenia podstawowych potrzeb małego (fizjologicznych, w tym sensorycznych, psychofizycznych, w tym potrzeby bezpieczeństwa itp.) oraz konsekwencje ich deprivacji;
  - sposoby regulacji emocji przez małego<sup>3</sup>;
  - sposób reagowania na bliskość fizyczną innych osób;
  - sposób komunikowania się małego (język, specyficzne narzędzia oraz ich rodzaj);
  - inne czynniki istotne dla małego.
- b) W przypadku ustalenia możliwości wystąpienia wysokiego ryzyka zachowań trudnych, w tym agresywnych, autoagresywnych, problemowych zachowań seksualnych, należy:
- dokonać **oceny ryzyka** (dokładnie ustalić czynniki mogące wywołać takie reakcje);
  - opracować **indywidualną procedurę interweniowania**, we współpracy z rodzicami (opiekunami), opartą na potrzebach/cechach małego<sup>4</sup>, tj. najpierw wypracować katalog sposobów niedopuszczających do wystąpienia danego zachowania trudnego, możliwie najmniej awersyjnych, proaktywnych<sup>5</sup>, opartych na budowaniu relacji opartej na szacunku i zaufaniu;
  - następnie należy zaproponować **nieawersyjne strategie reaktywne** (ukierunkowane na obniżenie napięcia emocjonalnego, w tym na ochronę osoby małej i innych osób zaangażowanych w zachowanie).
- c) Wypracować zrozumiałą formę komunikacji wzajemnej – w języku/sposobie komunikacji używanym przez małego – dostosowaną do możliwości psychofizycznych małego i umożliwiającą wyrażenie przez małego swojej woli, w tym akceptacji lub sprzeciwu, co do pewnych

---

<sup>3</sup> Małotni ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami, mogą mieć swoje bardzo specyficzne sposoby regulowania emocji, w tym wyciszania się i uspokajania. Dlatego ważne jest rozpoznanie czy są to strategie regulacji zewnętrznej (wymagającej działania opiekuna – jak przytulenie, obniżenie, złagodzenie tonu głosu, specyficzny dotyk, umożliwienie odosobnienia itp) czy strategie samoregulujące pasywne (wycofanie, „odcięcie”) lub aktywne (od ssania kciuka, zamykania oczu, pocierania części ciała po wzmożony ruch, aktywność werbalną, dźwiękową, płacz, krzyk, rozmowę, itp.).

Ważne! Bardzo pomocne jest gdy dorosły obecny w sytuacji trudnej pozostaje wyciszony, spokojny, nie reaguje lękiem lub własnym zbyt silnym pobudzeniem, gdyż układ nerwowy dziecka dostraja się do stanu nerwowego osób w otoczeniu.

<sup>4</sup> Rekomendacja: Jeśli w podmiocie opracowuje się dokumenty dotyczące indywidualnych (specjalnych, szczególnych) potrzeb małego (np. IPET) warto zwrócić uwagę na aspekty ochrony małego. Jeśli to konieczne wskazać szczegółowe procedury reagowania adekwatne do rozpoznanych potrzeb. Sposoby informowania pracowników o istnieniu takich indywidualizowanych procedur powinny zostać uregulowane wewnętrznie i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

<sup>5</sup> Kategorie strategii proaktywnych to strategie niskich wymagań, zmiany w środowisku, zapewnienie atrakcyjnych zajęć i czynności, zapewnienie konsultacji medycznych.



czynności/zachowań<sup>6</sup>, o ile jest to zasadne przy wykorzystaniu alternatywnych lub wspomagających metod komunikacji<sup>7</sup>.

- d) Przekazywać małoletniemu w zrozumiały sposób wiedzę o jego prawach i obowiązkach oraz możliwościach uzyskania pomocy, upewniając się, że przekaz jest dla niego jasny i klarowny.
- e) Zapoznać małoletniego w zrozumiały sposób z obowiązującymi w obiekcie normami i zasadami oraz konsekwencjami ich naruszenia dla wszystkich stron.
- f) Uczyć małoletniego w zrozumiały sposób, jak powinien się zachować w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu jego i innych.
- g) Uczyć małoletniego w zrozumiały sposób, jakie zachowania stanowią naruszenie granic prywatności/intymności innych osób, jakie zachowania krzywdzą innych, sprawiają im ból i cierpienie.
- h) Dbać, aby reakcja osoby dorosłej nie powodowała negatywnego nastawienia innych małoletnich do małoletniego, na rzecz którego podjęto interwencję<sup>8</sup> - chronieni powinni być wszyscy małoletni uczestniczący w zdarzeniu, w tym świadkowie.

## 2) Tworzenie bezpiecznego środowiska rozwoju małoletniego

- a) Należy zapoznać się z sytuacją małoletniego – w uzasadnionym zakresie wynikającym z wykonywanych obowiązków i funkcji.
- b) Należy przeciwdziałać wszelkim formom ośmieszania, dyskryminacji, poniżania, zastraszania, oczerniania, wykluczenia małoletniego lub jakiegokolwiek innej formie przemocy psychicznej, fizycznej lub seksualnej. Należy natychmiast reagować na wszystkie tego rodzaju sytuacje, w tym między małoletnimi.
- c) Stosownie do potrzeb i okoliczności wskazane jest:
  - prowadzenie zajęć psychoedukacyjnych i profilaktycznych ukierunkowanych na przeciwdziałanie wszelkiej dyskryminacji i przemocy oraz uwrażliwianie małoletnich na prawo każdej osoby do poszanowania jej godności;
  - przekazywanie informacji rodzicom (opiekunom) na temat występujących problemów oraz podejmowanie z nimi współpracy w tym zakresie.
- d) Wspieranie małoletniego w czynnościach samoobsługowych - jeśli konieczne jest wspieranie małoletniego w realizacji czynności samoobsługowych i higienicznych z uwagi na poziom jego funkcjonowania, należy to czynić, stosując możliwie

---

<sup>6</sup> Nie dotyczy świadczeń opieki zdrowotnej, w których sprzeciw i akceptacja jest uregulowana odrębnymi przepisami.

<sup>7</sup> Komunikacja wspomagająca i alternatywna (Augmentative and Alternative Communication, AAC) – korzystanie z pomocy komunikacyjnych, form i sposobów porozumiewania się rozumianego jako odbieranie i nadawanie komunikatów, w tym w mowie i piśmie, które wspierają, uzupełniają lub zastępują mowę w celu funkcjonalnej komunikacji. *Obejmuje procesy uzupełniające (komunikacja wspomagająca) i/lub zastępujące (komunikacja alternatywna) naturalną mowę i/lub pismo w celu maksymalizowania umiejętności komunikacyjnych ich użytkowników (użytkownicy AAC), które są niezbędne do skutecznego porozumiewania się i społecznego funkcjonowania w codziennym życiu (Grycman M., Kaczmarek B.B., Podręczny słownik terminów AAC (komunikacji wspomagającej i alternatywnej), Impuls, Kraków 2014).*

<sup>8</sup> Wyjaśnienie: zapis ma na celu zwrócenie uwagi na sposób podejmowania interwencji: mają miejsce sytuacje, że gdy opiekun stara się chronić jednego z podopiecznych i czyni to niewłaściwie – pozostali małoletni wykluczają go z grupy.

najmniej ingerencyjną formę wsparcia i jednocześnie dążyć do stopniowego uniezależniania go w tym zakresie od pomocy innych osób, o ile jest to możliwe. Udzielając wsparcia małoletniemu, należy to czynić w taki sposób, by nie skutkowało to dyskomfortem, upokorzeniem, czy wyśmiewaniem przez inne osoby. Wspieranie powinno odbywać się w sposób bezpieczny, z zachowaniem prywatności, z możliwością kontroli przez innych pracowników.

- e) W sytuacji podejrzenia lub ujawnienia krzywdzenia zawsze należy stworzyć małoletniemu możliwość wypowiedzenia się, przedstawienia swojego zdania/opinii, pamiętając, że może to być dla małoletniego pierwsza i jedyna rozmowa (dziecko może już nie podjąć więcej prób poszukiwania wsparcia). Szczególnie ważne jest, by:
- wyrazić swoją troskę poprzez deklarację, że się małoletniemu wierzy;
  - zapewnić małoletniego, że dobrze uczynił podejmując rozmowę o doznanej krzywdzie;
  - wyjaśniać małoletniemu, że nie jest winien zaistniałej sytuacji;
  - jednoznacznie negatywnie ocenić każdą formę przemocy, dając wyraźny sygnał, że jest ona niedopuszczalna i należy jej zapobiegać/powstrzymać;
  - należy odpowiednio poinformować małoletniego, że tą sprawą zajmą się inne odpowiednie osoby, w tym udzielić mu informacji, że podjęte zostaną działania zapewniające mu bezpieczeństwo i że nie jest winne temu, co się stało.

### **3) Zachowania niedozwolone pracowników**

- a) Omawianie w obecności osób nieupoważnionych sytuacji małoletniego, w tym jego sytuacji rodzinnej, zdrowotnej itp.
- b) Deprecjonujące porównania z innymi;
- c) Izolowanie w zamkniętym pomieszczeniu, przytrzymywanie drzwi, krępowanie ruchów poprzez wiązanie; stosowanie przymusu bezpośredniego możliwe jest wyłącznie w sytuacji wystąpienia przesłanek wynikających z ustawy o ochronie zdrowia psychicznego i zgodnie z przepisami tej ustawy<sup>9</sup>
- d) Celowe prowokowanie u małoletniego wystąpienia lub eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych.
- e) Wyręczanie lub nadzorowanie bezpośrednio małoletniego ponad niezbędny poziom, m.in. podczas realizacji czynności samoobsługowych i higienicznych.
- f) Lekceważenie lub powierzchowne, nieuważne traktowanie zgłaszanej przez małoletniego potrzeby wsparcia i pomocy.
- g) Bierna postawa pracowników w zakresie troski o rozwój i zabezpieczenie małoletniego w sytuacji zagrożenia jego dobrostanu.

---

<sup>9</sup> Konieczność zastosowania form fizycznego ograniczenia swobody dziecka jest zawsze sygnałem o niewystarczalności dotychczas opracowanych procedur reagowania w sytuacjach trudnych i pilnym wezwaniem do zweryfikowania jakości i celowości stosowanych form wsparcia, terapii i opieki.

#### 4) Procedura reagowania w przypadku zachowania trudnego, agresywnego lub przemocy ze strony małoletniego.

Celem zastosowania procedury jest zapewnienie bezpieczeństwa wszystkim małoletnim i dorosłym przebywającym w placówce/instytucji/działalności w przypadku wystąpienia sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa, zdrowia i życia tych osób.

##### Zakres zastosowania procedury:

- naruszenie nietykalności fizycznej innych osób;
- przemoc psychiczna, naruszenie godności osobistej;
- bójki, pobicie;
- stworzenie zagrożenia dla zdrowia i życia własnego i innych;
- groźby użycia przemocy;
- posługiwanie się niebezpiecznym przedmiotem;
- niszczenie mienia.

##### Zakres odpowiedzialności:

- każdy z pracowników może zauważyć lub być poinformowany o wystąpieniu aktów agresji, przemocy;
- każdy z pracowników ma obowiązek zareagować w sytuacji agresji, przemocy (będąc świadkiem zdarzenia lub osobą poinformowaną o zdarzeniu) tj. podjąć próbę przerwania sytuacji, zapewnić bezpieczeństwo osobom: świadkom, krzywdzonemu, krzywdzącemu – ich odizolowanie;
- zastosowanie procedury reagowania odbywa się z poinformowaniem osoby wskazanej do podejmowania działań interwencyjnych, która następnie zajmie się całościowo sprawą lub innej osoby decyzyjnej (np. dyrektor, specjalista).

#### PROCES WDROŻENIA PROCEDURY REAGOWANIA W PRZYPADKU ZACHOWANIA TRUDNEGO, AGRESYWNEGO LUB PRZEMOCY ZE STRONY MAŁOLETNIEGO



- w przypadku zaobserwowania u małoletniego przejawów wzmożonego napięcia, zdenerwowania lub trudności stwarzających prawdopodobieństwo wystąpienia zachowania trudnego, w tym agresywnego, autoagresywnego, zagrażającego, należy niezwłocznie podjąć działania, aby przeciwdziałać jego rozwinięciu, w tym należy podjąć z małoletnim rozmowę uspokajającą, wyciszającą, o ile to możliwe, na neutralny temat (metoda przekierowania uwagi) lub inne oddziaływanie kojące/uspokajające;



- w sytuacji eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych należy podjąć próbę ich wygaszenia, przerwania, adekwatnie do sytuacji, z uwzględnieniem rozpoznanego wcześniej ryzyka wystąpienia zachowań trudnych, agresywnych,

autoagresywnych oraz ustalonych i stosowanych u małoletnich indywidualnych strategii proaktywnych lub nieawersyjnych strategii reaktywnych;



- jeżeli podjęte czynności w danej sytuacji nie przynoszą efektów i następuje eskalacja zachowań trudnych, agresywnych, autoagresywnych należy poinformować osoby wskazane do podejmowania procedury interwencyjnej lub innych pracowników, którzy znajdują się w pobliżu, z prośbą o pomoc; osoby te niezwłocznie informują osoby decyzyjne lub specjalistów i udzielają wsparcia w danej sytuacji;



- następnie, w przypadku wystąpienia bardzo agresywnego zachowania, którego nie można powstrzymać i stwarza ono zagrożenie dla zdrowia i życia własnego i innych osób, należy niezwłocznie, jeżeli jest taka konieczność, udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej, wezwać Pogotowie Ratunkowe lub Policję, a następnie powiadomić rodziców (opiekunów) małoletniego - w tej sytuacji można, jeśli jest to niezbędne, możliwe i bezpieczne dla każdego uczestnika zdarzenia, zastosować jak najmniej inwazyjną formę przerwania aktu agresji;
- należy zadbać o bezpieczeństwo każdego uczestnika zdarzenia, w tym świadków;



- jeżeli okoliczności zdarzenia na to pozwolą - niezwłocznie - osoba wskazana w procedurze interwencyjnej podejmuje rozmowę stwarzającą małoletniemu możliwość wypowiedzenia się, przedstawienia swojego zdania/opinii w celu ustalenia przyczyn i okoliczności zdarzenia; w trakcie rozmowy z małoletnim, o ile nie zakłóci to jej przebiegu, należy zanotować istotne informacje; po zakończeniu rozmowy sporządza się notatkę z uwzględnieniem całego zdarzenia i przekazanych informacji od świadków zdarzenia, o sytuacji należy poinformować rodziców (opiekunów);



- do momentu uzyskania pewności, że sytuacja została zażegnana, a zachowanie trudne ustąpiło, nie wolno pozostawić małoletniego samemu sobie, tzn. „stracić go z pola widzenia”;
- należy zadbać o bezpieczeństwo wszystkich uczestników zdarzenia, świadków i udzielić im wsparcia, np. pomocy psychologiczno-pedagogicznej.

#### **Szczególne warunki rozmowy interwencyjnej:**

- rozmowa powinna być przeprowadzona bez presji czasu, pośpieszania małoletniego oraz powinna być dostosowana do potrzeb i możliwości małoletniego; miejsce jej przeprowadzenia winno uwzględniać m.in. specyfikę

odbioru i przetwarzania bodźców sensorycznych przez małego; należy wziąć pod uwagę język i sposoby komunikacji małego;

- osoba prowadząca rozmowę winna znać sposoby regulacji emocji przez małego (np. stymulowanie/zachowania autostymulujące) oraz mieć wiedzę, czy u małego występują zachowania trudne (np. zachowania agresywne, autoagresywne);
- podczas rozmowy trzeba pozwolić małemu na swobodną wypowiedź, w tym ujawnienie obaw, nie przerywać, nie krytykować, nie uzupełniać wypowiedzi własnymi domysłami, nie komentować treści przekazywanych przez małego, nie minimalizować znaczenia tego, co się wydarzyło;
- rozmowa powinna przebiegać w spokojnej atmosferze; po jej zakończeniu mały winien zostać objęty adekwatnym wsparciem do czasu ustabilizowania sytuacji i wyciszenia zachowania - nie wolno pozostawić małego samemu sobie, „stracić z pola widzenia” do momentu uzyskania pewności, że sytuacja jest ustabilizowana.

#### **Wskazania dla pracowników:**

- zapoznanie się z w/w procedurą reagowania w przypadku zachowania trudnego, agresywnego lub przemocy ze strony małego, zadaniami i procesem realizowania w przypadku jej podjęcia,
- współpraca z osobą wyznaczoną do podejmowania procedury interwencji w placówce/instytucji/działalności, stosowanie się do jej poleceń w trakcie zdarzenia;
- dysponowanie numerami osób odpowiedzialnych za podejmowanie interwencji w placówce/instytucji/działalności, osób decyzyjnych;
- doskonalenie kompetencji w zakresie niezbędnym do podejmowania działań określonych w w/w procedurze.

**Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych małoletniego oraz opiekuna dziecka,  
niepodróżującego z małoletnim**

**w związku z obowiązującymi w Hotelu Standardami Ochrony Małoletnich**

Zgodnie z art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „**RODO**”) informujemy, że:

1. **Administratorem danych osobowych** wskazanych w pkt. 3 poniżej, (dalej: „**Dane**”) jest **Hotel G.E. Lublin Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie przy ul. Towarowej 2 (00-811 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000205471, NIP 5252298355, REGON 015725591 (dalej jako: „**Hotel**” lub „**Administrator**”).
2. Z Administratorem można kontaktować się (1) za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Towarowa 2, 00-811 Warszawa, (2) drogą e-mailową pod adresem: iod@louvre-hotels.com. Administrator wyznaczył **Inspektora Ochrony Danych**, z którym można kontaktować się pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Towarowa 2, 00-811 Warszawa, drogą e-mailową pod adresem: iod@louvre-hotels.com.
3. Administrator przetwarza następujące kategorie Danych osobowych:
  - 3.1. w odniesieniu do przetwarzania Danych małoletniego – imię, nazwisko oraz numer PESEL małoletniego, jeżeli jego Dane zostaną w Hotelu udostępnione w celu realizacji obowiązującej w Hotelu procedury Standardów Ochrony Małoletnich;
  - 3.2. w odniesieniu do przetwarzania Danych opiekuna małoletniego, będącego przedstawicielem ustawowym, rodzicem zastępczym lub opiekunem tymczasowym, o którym mowa w art. 25 ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa, który jednocześnie nie podróżuje z małoletnim (dalej jako: „**opiekun dziecka**”) – imię i nazwisko opiekuna dziecka oraz jego relacja z małoletnim, jeżeli jego Dane zostaną w Hotelu udostępnione w celu realizacji obowiązującej w Hotelu procedury Standardów Ochrony Małoletnich.
4. Dane **będą przetwarzane** w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:
  - 4.1. **art. 6 ust. 1 lit. c) RODO** w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, polegającego na konieczności wywiązania się z obowiązku zapewnienia obowiązywania Standardów Ochrony Małoletnich w Hotelu.
  - 4.2. Dane mogą być także przetwarzane na podstawie **art. 6 ust. 1 lit. f) RODO** do realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora polegających na ewentualnej obronie, ustaleniu bądź dochodzeniu roszczeń.
5. Hotel pozyskał Dane opiekuna dziecka oraz Dane małoletniego od osoby podróżującej z małoletnim.
6. **Odbiorcami Danych** będą podmioty przetwarzające Dane na polecenie Administratora. Dane nie będą przekazywane do państw trzecich (spoza EOG) ani do organizacji międzynarodowych.
7. **W związku z przetwarzaniem Danych, osoba której dane są przetwarzane posiada prawo do** żądania: (1) dostępu do Danych, (2) sprostowania Danych, (3) usunięcia Danych, (4) ograniczenia przetwarzania Danych, (5) wniesienia sprzeciwu w przypadku Danych przetwarzanych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów Administratora, (6) wniesienia skargi do organu nadzorczego.
8. Powyższych uprawnień w stosunku do Administratora (1) – (6) można dokonać poprzez złożenie stosownego oświadczenia za pomocą środków komunikacji wskazanych w pkt. 2 powyżej.
9. Administrator nie będzie w oparciu o Dane podejmował zautomatyzowanych decyzji ani dokonywał profilowania.
10. Dane będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów wskazanych w ust. 4 powyżej. W zakresie ewentualnych roszczeń zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa dotyczące przedawnienia.