

najbardziej przyjazne

HoteleDeSilva

# MANUAL SPÓŁKI HOTELE DE SILVA SP. Z O.O.

**Standardy Ochrony Małoletnich  
w hotelach należących lub zarządzanych  
przez spółkę Hotele De Silva sp. z o.o.**

**Sierpień 2024 r.**

Niniejszy dokument został opracowany wyłącznie dla wykorzystania w obiektach realizowanych we współpracy ze spółką Hotele De Silva sp. z o. o. Wykorzystanie w innym celu lub powielanie (w całości lub części) niniejszego dokumentu jest zabronione.

### Preambuła

Mając na uwadze obowiązek prawny wynikający z zapisów ustawy z dnia 13 maja 2016 r. 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, Grupa DeSilva przyjmuje do stosowania Standardy Ochrony Małoletnich (również „SOM”, „Standardy”). Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych, w przypadku podejrzenia, że dziecko, które przebywa w hotelach Grupy DeSilva, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom, z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

SOM są realizowane w oparciu o niżej wymienione zasady:

1. Grupa DeSilva prowadzi swoją działalność operacyjną z poszanowaniem praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Grupa DeSilva uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. Grupa DeSilva 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/małoletni** - na potrzeby niniejszych standardów przyjmuje się, że dzieckiem, jest każda osoba, która nie ukończyła 18 r.ż.<sup>1</sup>
2. **Opiekun dziecka** – przedstawiciel ustawowy dziecka: rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych)<sup>2</sup>.
3. **Obca osoba dorosła** - każda osoba powyżej 18 r.ż., która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
4. **Krzywdzenie dziecka** - należy rozumieć jako zachowanie, które może stanowić popełnienie czynu zabronionego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę lub zagrożenie dobra

<sup>1</sup> Zgodnie z polskim prawem, dzieckiem jest każda osoba w wieku poniżej osiemnastu lat (art. 1 Konwencji o prawach dziecka, przyjętej przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych dnia 20 listopada 1989 r.). Małoletnim jest osoba, która nie osiągnęła pełnoletności, zatem osoba do ukończenia 18 roku życia lub kobieta, który uzyskała pełnoletność przez zawarcie małżeństwa po ukończeniu 16 roku życia (art. 10 § 1 i 2 k.c.), które może nastąpić za zezwoleniem sądu opiekuńczego z ważnych powodów i jeśli z okoliczności wynika, że zawarcie małżeństwa będzie zgodne z dobrem założonej rodziny (art. 10 § 1 kro).

<sup>2</sup> Rodzice - art. 98 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; opiekun - art. 155 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; rodzic zastępczy - art. 1121 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; opiekun tymczasowy; art. 25 Ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa.

dziecka, w tym jego zaniedbywanie; każde zamierzone lub niezamierzone działanie/zaniechanie jednostki, instytucji lub społeczeństwa jako całości i każdy rezultat takiego działania lub bezczynności, które naruszają prawa, swobody i dobra osobiste dzieci i/lub zakłócają ich optymalny rozwój.

#### 5. Formy przemocy wobec dziecka:

- **Przemoc fizyczna** wobec dziecka to przemoc, w wyniku której dziecko doznaje faktycznej fizycznej krzywdy lub jest nią potencjalnie zagrożone. Krzywda ta następuje w wyniku działania bądź zaniechania działania ze strony rodzica lub innej osoby odpowiedzialnej za dziecko, lub której dziecko ufa, bądź która ma nad nim władzę. Przemoc fizyczna wobec dziecka może być czynnością powtarzalną lub jednorazową.
- **Przemoc psychiczna** wobec dziecka to przewlekła, niefizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a opiekunem, obejmująca zarówno działania, jak i zaniechania. Zaliczamy do niej, m.in.: niedostępność emocjonalną, zaniedbywanie emocjonalne, relację z dzieckiem opartą na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu, nieodpowiednie rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem, niedostrzeganie lub nieuznawanie indywidualności dziecka i granic psychicznych pomiędzy rodzicem a dzieckiem.
- **Wykorzystywanie seksualne dziecka** to włączanie dziecka w aktywność seksualną, której nie jest ono w stanie w pełni zrozumieć i udzielić na nią świadomej zgody i/lub na którą nie jest dojrzałe rozwojowo i nie może zgodzić się w ważny prawnie sposób i/lub która jest niezgodna z normami prawnymi lub obyczajowymi danego społeczeństwa. Z wykorzystaniem seksualnym mamy do czynienia, gdy taka aktywność wystąpi między dzieckiem a dorosłym lub dzieckiem a innym dzieckiem, jeśli te osoby ze względu na wiek bądź stopień rozwoju pozostają w relacji opieki, zależności, władzy. Wykorzystanie seksualne może przyjąć również formę **wyzyskiwania seksualnego**, czyli jakiegokolwiek faktycznego lub usiłowanego nadużycia pozycji podatności na zagrożenia, przewagi sił, lub zaufania, w celach seksualnych, w tym, ale nie wyłącznie, czerpanie zysków finansowych, społecznych lub politycznych z seksualnego wykorzystywania innej osoby. Szczególne zagrożenie wyzyskiwaniem seksualnym zachodzi w czasie kryzysów humanitarnych. Zagrożenie wyzyskiwaniem istnieje zarówno wobec dzieci jak i ich opiekunów<sup>3</sup>.
- **Zaniedbywanie dziecka** to chroniczne lub incydentalne niezaspokajanie jego podstawowych potrzeb fizycznych i psychicznych i/lub nierespektowanie jego podstawowych praw, powodujące zaburzenia jego zdrowia i/lub trudności w rozwoju. Do zaniedbywania dochodzi w relacji dziecka z osobą, która jest zobowiązana do opieki, wychowania, troski i ochrony dziecka.

6. **Przestępstwo na szkodę dziecka** – 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<sup>4</sup>). Z uwagi na specyfikę obiektów zakwaterowania, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestępstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie, będą

<sup>3</sup> definicja za Biuletynem ONZ ST/SGB/2003/13

<sup>4</sup> Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 z późn. zm.).

przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, w szczególności zgwałcenie (art. 197 kk), seksualne wykorzystanie niepoczytalności 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).

7. **Inne formy krzywdzenia dziecka** niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę – wszystkie formy przemocy stosowane wobec dziecka, które nie spełniają znamion przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego (np. krzyk, poniżanie, szarpanie, wyzywanie, zaniedbywanie potrzeb, itp.).
8. **Pracownik** to osoba zatrudniona na umowę o pracę lub świadcząca pracę na podstawie zbliżonej umowy (np. zlecenie, B2B, umowa o dzieło), a także stażysta, praktykant, wolontariusz itp.
9. **Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi** jest każda osoba wykonująca zadania bądź delegowana 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.
10. **Przedsiębiorca** – organ/podmiot/osoba zarządzająca danym hotelem lub siecią hoteli, odpowiedzialna za właściwe funkcjonowanie hotelu pod względem formalnym.

## ROZDZIAŁ I. PRACOWNICY HOTELU

### Zasady ogólne

1. Grupa DeSilva zobowiązuje się edukować swoich pracowników na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w hotelu może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje. Można realizować w/w edukację poprzez różne formy szkolenia, np.: szkolenia zewnętrzne, wewnętrzne, e-learning, materiały edukacyjne wypracowane we własnym zakresie, materiały edukacyjne wypracowane przez organizacje zewnętrzne.
2. Każdy pracownik, przed dopuszczeniem do pracy, jest zapoznawany z SOM, co zostaje przez niego potwierdzone złożeniem oświadczenia i zobowiązaniem do przestrzegania zasad i procedur zawartych w tym dokumencie. **Załącznik nr 1**
3. Pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi podlegają cyklicznym szkoleniom, co zostaje udokumentowane przez pracodawcę<sup>5</sup>.
4. Grupa DeSilva jest świadoma sytuacji dzieci z niepełnosprawnościami oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, które opisuje **Załącznik nr 12**. Dlatego, w przypadku podjęcia współpracy z instytucjami kierującymi do hotelu praktykantów z niepełnosprawnościami oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, warunkiem jest zapis w umowie o obowiązkowym opiece praktyk delegowanym przez tę instytucję na czas praktyk w hotelu.

<sup>5</sup> Cykliczne zapoznawanie się z SOM, realizacja ankiety zgodnie z Załącznikiem nr 6

### KOMENTARZE I WSKAZÓWKI:

- Hotel powinien udostępnić SOM pracownikom, tak aby mieli możliwość szkolenia się w zakresie symptomów krzywdzenia oraz reagowania na krzywdzenie dziecka.
- Wiele materiałów na ten temat powstaje w organizacjach pozarządowych, w tym w Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę (również „FDDS” lub „Fundacja”). W celu skorzystania z takich materiałów wystarczy założyć konto na platformie edukacyjnej Fundacji i skorzystać z bezpłatnych materiałów edukacyjnych: <https://edukacja.fdds.pl/>.
- Do edukacji pracowników w tym zakresie wyznaczono dla całej Grupy DeSilva osobę, która odpowiada za proces i zasady szkolenia pracowników, dostęp do treści edukacyjnych oraz cykliczność szkoleń i ich dokumentowanie (Koordynator ds. SOM, którego zakres obowiązków został opisany poniżej).
- Wytyczne dotyczące specyfiki potrzeb i sytuacji dzieci z niepełnosprawnościami oraz ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi określa **Załącznik nr 12**.

### Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi

1. Osoby pracujące z dziećmi muszą wykazać w historii swojego zatrudnienia, że w przeszłości nie skrzywdziły żadnego dziecka.
2. Każdą osobę zatrudnianą/delegowaną do pracy z dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym (Rejestr). Dotyczy to również pracowników niepełnoletnich, czyli poniżej 18 r.ż. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Zakres danych osobowych niezbędnych do sprawdzenia osoby w Rejestrze znajduje się w **Załączniku nr 3**.
3. Ponadto każda osoba zatrudniana/delegowana do pracy z dziećmi musi dostarczyć informację 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 (Dz. U. z 2023 r. poz. 172 oraz z 2022 r. poz. 2600) lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego.
4. Jeżeli osoba zatrudniana/delegowana posiada obywatelstwo inne niż polskie wówczas powinna przedłożyć 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 osoby zatrudnianej/delegowanej należy również pobrać oświadczenie o państwie/ach zamieszkiwania w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczypospolita Polska i państwo obywatelstwa, złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej. **Załącznik nr 4**
6. Jeżeli prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja o niekaralności, nie przewiduje wydawania takiej informacji lub nie prowadzi rejestru karnego, wówczas osoba zatrudniana/delegowana składa pod rygorem odpowiedzialności karnej oświadczenie o tym fakcie. **Załącznik nr 5**

## Standardy Ochrony Małoletnich

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.
8. W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych hotel powinien zawrzeć w umowie z tym podmiotem stosowny zapis, który umożliwi egzekwowanie odpowiedniego standardu w zakresie sprawdzania przez tenże podmiot pracowników, pod kątem ich bezpieczeństwa wobec dzieci. Zapis umożliwi hotelowi kontrolę spełnienia obowiązku pod rygorem natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz kary umownej lub innych sankcji związanych z niespełnieniem warunków umowy w tym zakresie.

### KOMENTARZE I WSKAZÓWKI:

- Został przygotowany katalog stanowisk (**Załącznik nr 8**), które wymagają sprawdzenia w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym oraz Krajowym Rejestrze Karnym. W tym celu odniesiono się do znaczenia pojęć edukacja, wypoczynek i opieka nad dzieckiem, które wskazują stanowiska, na których takie zaświadczenie jest 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)
- Są to osoby zatrudniane do bezpośredniej pracy z dziećmi podczas organizowania im czasu wolnego lub zajęć edukacyjnych (specjalne wydarzenia na terenie hotelu, zielone szkoły – o ile pracownik hotelu zostaje wyznaczony do przeprowadzenia zajęć lub do opieki nad dziećmi; kącik malucha – jeśli jest tam pracownik, który sprawuje nadzór lub opiekę nad dziećmi/organizuje im czas, itp.). Są to także pracownicy będący opiekunami niepełnoletnich praktykantów, stażystów i wolontariuszy.
- W sytuacji jakichkolwiek wątpliwości pracodawca zawsze może poprosić pracowników, którzy nie zajmują się bezpośrednio pracą z dziećmi ale mogą mieć z nimi pośredni kontakt, do podpisania dobrowolnych oświadczeń o niekaralności i dodać je do akt pracowniczych.
- Dobrą praktyką jest coroczna weryfikacja w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym pracowników zatrudnionych do pracy z dziećmi. Wynika to z faktu, że każdy może dopuścić się przestępstwa seksualnego wobec dziecka w dowolnym czasie, co oznacza, że raz zweryfikowany pracownik nie musi zachować statusu osoby niekaranej.
- 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, koszt do pokrycia przez przedsiębiorcę.

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

1. Nadzór nad stosowaniem SOM prowadzi Przedsiębiorca (spółka / podmiot właścicielski w ramach Grupy DeSilva).
2. Przedsiębiorca 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.
4. Koordynator organizuje i dokumentuje proces edukacji pracowników w zakresie rozpoznawania symptomów, że przebywające w hotelu dziecko może być krzywdzone oraz sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje, zgodnie z przyjętymi procedurami.
5. Koordynator opisuje każdą interwencję lub zgłoszone zdarzenie związane z krzywdzeniem dziecka na terenie hotelu w dokumencie, który jest stworzony do tego celu (np. dziennik zdarzeń lub rejestr interwencji).
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 w hotelu 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, w zakresie opisanym poniżej, są dostępne dla wszystkich pracowników i gości hotelu, również dla dzieci. Dane muszą zawierać informację, w jaki sposób można skontaktować się z Koordynatorem (dedykowany adres e-mail, telefon, dostępność: dni i godziny pracy).

#### KOMENTARZE I WSKAZÓWKI:

- Kompetencje Koordynatora:
  - składanie zawiadomień w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego,
  - przygotowanie pracowników do stosowania SOM, zasady przygotowania pracowników do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności.

### Zasady bezpiecznych relacji pracownik - dziecko

1. Do stosowania poniższych zasad zobowiązani są wszyscy pracownicy hoteli Grupy DeSilva, 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 hotelu 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**

- 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 utrzymywać 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. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy wizerunek dziecka stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza, wtedy zgoda rodzica/opiekuna dziecka nie jest wymagana.



- 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 i/lub sytuacji ze strony innych dorosłych lub dzieci, zawsze poinformuj o tym przełożonego oraz Koordynatora SOM.**

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

1. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest ustalenie tożsamości dziecka przebywającego w hotelu 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 hotelu, należy:
  - a. poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem. Przykładowe dokumenty mogące posłużyć identyfikacji to: dowód osobisty, legitymacja szkolna, aplikacja MObywatel, Internetowe Konto Pacjenta, orzeczenie sądu. W przypadku braku dokumentu tożsamości lub odmowy jego okazania należy poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL).
  - b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej lub odmowy ich okazania należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem znajduje się w **Załączniku nr 2**.
  - c. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, powinna zostać poproszona o okazanie dokumentu, np. zgody notarialnej rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem lub zgody podpisanej przez rodzica dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka, adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości/numerem PESEL osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem.

**Jeśli osoba dorosła nie posiada żadnego z ww. dokumentów, należy poprosić ją o wypełnienie oświadczenia, zgodnie ze wzorem (Załącznik nr 13). Oświadczenie powinno zawierać dane dziecka i dane dorosłego, z którym dziecko przebywa, wraz ze wskazaniem relacji jaka występuje pomiędzy dzieckiem a dorosłym. W przypadku gdy osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym dziecka, powinna oświadczyć, iż rodzice/opiekunowie prawni wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem.**

4. W przypadku odmowy ze strony osoby dorosłej okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa dzieciom i że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 maja 2016 roku o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich pracownicy muszą stosować się do przepisów z zakresu praw dziecka. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
5. W przypadku, gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, a zwłaszcza gdy odmawia on okazania dokumentu tożsamości lub dziecko nie posiada takiego dokumentu, a także odmawia złożenia pisemnego oświadczenia, należy o tym dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są na terenie hotelu) w taki sposób, aby nie wzbudzać podejrzeń (można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na zapleczu recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.)
6. Od momentu, kiedy pojawią się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości w zasięgu wzroku pracownika i nie powinni zostawać sami.
7. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
8. 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).
9. 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).
10. 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) umieszczono informację o takim obowiązku na stronie www Grupy DeSilva.
- Należy poinformować osoby dorosłe podróżujące z dziećmi, że podczas rejestracji będzie wymagany dokument pozwalający na weryfikację tożsamości dziecka, wskazujący na pokrewieństwo, jak np. dowód osobisty, legitymacja szkolna, MOBYWATEL czy Internetowe Konto Pacjenta, akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu, zgoda notarialna rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem lub zgoda podpisana przez rodzica dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka, adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości/numerem PESEL 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 fakt krzywdzenia,
  - b. pracownik zaobserwował krzywdzenie,
  - c. dziecko 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.
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 przełożonego i opisując okoliczności zdarzenia. Przełożony decyduje o dalszym postępowaniu, w tym ewentualnym telefonie na policję (nr 112) i zawiadomieniu o zdarzeniu Koordynatora.
3. Należy dołożyć starań, aby utrudnić lub nawet uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z hotelu.
4. 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. **Załącznik nr 10**
5. 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.
6. 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.
7. Po interwencji należy zgłosić zdarzenie Koordynatorowi, który opisuje je w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

### 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 w hotelu lecz przez podmiot trzeci, osoba, która

- powzięła tę informację, powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie przełożonego, który podejmuje dalsze decyzje.
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 powiadamia opiekunów/rodziców dziecka. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu, informuje także Koordynatora, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
  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 podejrzewanego 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 adekwatne działania personalne w stosunku do tego pracownika.
  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.

### KOMENTARZE I WSKAZÓWKI:

- Jeśli istnieje taka możliwość, należy zagwarantować pracownikowi zgłaszającemu skrzywdzenie anonimowość, tak aby nie obawiał się poniesienia negatywnych konsekwencji ze strony pracownika, którego podejrzewa o skrzywdzenie. To najczęstsze powody nie zgłaszania podejrzeń związanych z krzywdzeniem dziecka przez dorosłego.
- Anonimowość zgłoszenia może być niemożliwa w sytuacji, kiedy doszło do przestępstwa i odpowiednie służby będą chciały zweryfikować szczegółowo informacje o zdarzeniu, również poprzez przesłuchanie świadków. Należy o tym poinformować osobę zgłaszającą zdarzenie.

### 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 hotelu, 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

- powzięta wiadomość o zdarzeniu, informuje także Koordynatora, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
- Jeżeli pracownik jest świadkiem przemocy fizycznej zastosowanej wobec dziecka (klapsy, szarpanie, krzyk, inne wymienione w definicji przemocy fizycznej) 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 11**.
  - 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>6</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 hotelu, 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 VI: MONITORING I EWALUACJA SOM

- Przedsiębiorca powołuje Koordynatora odpowiedzialnego za SOM w Grupie DeSilva i umieszcza jego dane kontaktowe w miejscu łatwo dostępnym dla pracowników oraz gości hotelu, w tym również dzieci.
- Przedsiębiorca 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.
- Koordynator raz na dwa lata dokonuje monitoringu i ewaluacji SOM.
- Monitoring i ewaluacja obejmują weryfikację realizacji SOM, 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.
- Koordynator przeprowadza wśród pracowników, raz na 2 lata, ankietę monitorującą poziom realizacji SOM. Wzór ankiety stanowi **Załącznik nr 6**.
- W ankiecie pracownicy mogą proponować zmiany oraz wskazywać naruszenia zasad i procedur SOM.
- Koordynator dokonuje opracowania ankiet wypełnionych przez pracowników, sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje przedsiębiorcy. Przedsiębiorca wprowadza do dokumentu niezbędne zmiany i ogłasza pracownikom nowe brzmienie SOM.

<sup>6</sup> Kodeks Karny art. 160 par.1 i 2; art. 210 par.1, Kodeks wykroczeń art. 106

### KOMENTARZE I WSKAZÓWKI:

- **Określenie zakresu kompetencji** osoby odpowiedzialnej za przygotowanie pracowników do stosowania SOM, zasady przygotowania pracowników do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności, jest obowiązkiem ustawowym.
- Dobrą praktyką jest monitorowanie i ewaluacja SOM raz w roku (zgodnie z wymogami ustawy 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 Grupy DeSilva oraz w Manualu Grupy DeSilva w siedzibie spółki Hotele De Silva sp. z o.o.
3. Standardy Ochrony Małoletnich są udostępniane gościom poprzez umieszczenie na stronie internetowej Grupy DeSilva oraz w Manualu Grupy DeSilva w siedzibie spółki Hotele De Silva sp. z o.o.
4. Standardy Ochrony Małoletnich udostępnione są w wersji zrozumiałej i skróconej dla dzieci przebywających w hotelach Grupy DeSilva, w miejscu dla nich dostępnym (**Załącznik nr 15**).

### KOMENTARZE I WSKAZÓWKI

#### 1. Przygotowanie wersji skróconej SOM powinno być skoncentrowane na:

- ✓ dobraniu odpowiedniego języka, zrozumiałego dla różnych grup wiekowych,
- ✓ formy graficznej, która będzie łatwiej przyswajalna dla dzieci - zwłaszcza młodszych,
- ✓ treść skróconych SOM powinna koncentrować się na wskazaniu, że w hotelu wszyscy pracownicy traktują dziecko z szacunkiem i godnością oraz nie zgadzają się na żadne formy krzywdzenia,
- ✓ warto ująć w dokumencie informacje na temat tego, czym jest krzywdzenie - wymieniając wszystkie jego formy (czasami dzieci nie wiedzą, że są krzywdzone),
- ✓ co dziecko może zrobić i do kogo się zgłosić, kiedy czuje się zagrożone lub zaniepokojone,
- ✓ dodatkowo warto wskazać na pożądane i zakazane zachowania dorosłych pracowników wobec dzieci,
- ✓ warto, aby skrócona wersja była przetłumaczona na inny niż polski język.

#### 2. Zasady bezpiecznych relacji pomiędzy dziećmi:

Jeżeli w hotelu organizowane są zajęcia dla dzieci lub charakter pracy hotelu powoduje, że w hotelu są grupy dzieci, które ze sobą przebywają dłuższy czas lub spotykają się cyklicznie,

a dzieci funkcjonują w społeczności i tworzą się między nimi relacje hotel powinien stworzyć załącznik do SOM pn. „Zasady bezpiecznych relacji pomiędzy dziećmi”. **W przypadku hoteli, w których kontakt między dziećmi jest okazjonalny i krótkotrwały, wprowadzenie zasad nie jest konieczne.**

Treść „Zasad bezpiecznych relacji między dziećmi” powinna zostać wypracowana w sposób partycypacyjny, z udziałem dzieci i z uwzględnieniem specyfiki hotelu oraz potrzeb dzieci w nim przebywających. W sytuacji, gdy w hotelu przebywają dzieci w różnych grupach wiekowych i z różnymi potrzebami, można opracować wersje zasad dla różnych grup.

Zagadnienia, które powinny znaleźć się w „Zasadach bezpiecznych relacji między dziećmi”:

1. Zasady komunikacji (w tym komunikacji internetowej?)
2. Zakaz stosowania przemocy w jakiegokolwiek formie
3. Sposoby rozwiązywania konfliktów
4. Szacunek dla cudzej własności, prywatności i przestrzeni
5. Równe traktowanie, szacunek dla różnorodności, indywidualnej tożsamości i ekspresji

### Lista załączników:

- ✓ **Załącznik nr 1.:** Oświadczenie o zapoznaniu się z SOM.
- ✓ **Załącznik nr 2.:** Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji.
- ✓ **Załącznik nr 3.:** Zakres danych do sprawdzenia osoby w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym.
- ✓ **Załącznik nr 4.:** Wzór oświadczenia o krajach zamieszkania.
- ✓ **Załącznik nr 5.:** Wzór oświadczenia o niekaralności.
- ✓ **Załącznik nr 6.:** Ankieta monitorującą poziom realizacji SOM.
- ✓ **Załącznik nr 7.:** Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka.
- ✓ **Załącznik nr 8.:** Przykładowa lista stanowisk pracowniczych w hotelu podlegających weryfikacji w kontekście ochrony dzieci.
- ✓ **Załącznik nr 9.:** Wzór oświadczenia w zakresie stosowania SOM dla firm outsourcingowych, zatrudnianych przez hotel.
- ✓ **Załącznik nr 10.:** Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników.
- ✓ **Załącznik nr 11.:** Sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/ opiekuna/innej osoby dorosłej wobec dziecka.
- ✓ **Załącznik nr 12.:** Wytyczne do SOM w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.
- ✓ **Załącznik nr 13.:** Wzór oświadczenia dorosłego dotyczącego relacji z małoletnim
- ✓ **Załącznik nr 14.:** Wzór świadczenia dla grup zorganizowanych składanego przez organizatora
- ✓ **Załącznik nr 15.:** Standardy Ochrony Małoletnich – wersja skrócona dla dzieci

# MANUAL SPÓŁKI HOTELE DE SILVA SP. Z O.O.

## Standardy Ochrony Małoletnich

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 [.....] i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

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. 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, zgodnie z umieszczoną informacją na stronie www, prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości dziecka i towarzyszącej mu osoby. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?» (legitymacja, paszport, inne, pozwalające ustalić tożsamość dziecka).*

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, ile ma lat?*
- *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 od rodziców dziecka, że przebywa ono pod pana/pani opieką?*
- *Czy może pan/pani lub dziecko wykonać telefon do rodziców/opiekunów, abyśmy mogli to potwierdzić?*
- *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, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?*
- *Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przebywasz/podróżujesz?*
- *Czy znacie się dobrze z tym panem/panią?*
- *Gdzie są twoi rodzice? Chcielibyśmy się z nimi skontaktować, czy masz do nich numer telefonu?*

- Jeżeli dorosły odpowiada za dziecko, informujemy go, że chcemy porozmawiać bezpośrednio z dzieckiem.
- W każdej sytuacji, w której nie możemy dokonać ustalenia tożsamości dziecka i relacji pomiędzy nim a dorosłym, który mu towarzyszy, prosimy osobę dorosłą o wypełnienie oświadczenia, o którym mowa w rozdziale II pkt 3, ppkt c.
- 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 hotel wraz z dzieckiem, pracownik 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 hotelu. 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. Zakres danych do sprawdzenia osoby w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym

Zakres danych pracownika niezbędnych do sprawdzenia w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym.

Imię i nazwisko: .....

Data urodzenia: .....

Pesel: .....

Nazwisko rodowe: .....

Imię ojca: .....

Imię matki: .....

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

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

Oświadczam, że zapoznałam/em się z informacją o przetwarzaniu moich danych osobowych przez Hotele De Silva sp. z o.o. i rozumiem jej treść (klauzula informacyjna znajduje się na odwrocie strony).

.....  
(data, podpis pracownika)

# MANUAL SPÓŁKI HOTELE DE SILVA SP. Z O.O.

## Standardy Ochrony Małoletnich

### Klauzula informacyjna o przetwarzaniu powyższych danych osobowych:

Hotele De Silva sp. z o.o. zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 RODO w związku z pozyskaniem od Pani/Pana danych osobowych wynikających z nałożonych szczególnymi przepisami prawa obowiązków, informuje, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka Hotele De Silva sp. z o.o. z siedzibą w Piasecznie (05-500) przy ul. Puławskiej 45 B. Kontakt do Administratora jest możliwy za pośrednictwem będącego w strukturze SPÓŁKI HOTELU.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pan/Pani skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych poprzez e-mail: [iod@desilva.pl](mailto:iod@desilva.pl). Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania przez spółkę Hotele De Silva sp. z o.o. Pana/Pani danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z tym przetwarzaniem danych.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu weryfikacji Pani/Pana w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym oraz na podstawie zaświadczenia z Krajowego Rejestru Karnego przed dopuszczeniem Pani/Pana do pracy lub innej działalności związanej z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem małoletnich lub w związku z opieką nad nimi w zakresie takiej działalności prowadzonej przez Administratora w celu wypełnienia przez niego obowiązków prawnych.
4. Podstawą prawną do pozyskania od Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – obowiązek prawny nałożony na administratora w związku z art. 21 ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochrony nieletnich oraz wydanych do ustawy Rozporządzeń Ministra Sprawiedliwości z dnia 31 lipca 2017 r. oraz z dnia 20 maja 2020 r. określających rodzaj pozyskiwanych danych niezbędnych do weryfikacji w rejestrze w związku z rozdziałem 19 i 25 Kodeksu karnego w związku z art. 189a i art. 207 kodeksu karnego oraz Ustawy z dn. 29.07. 2005 o przeciwdziałaniu narkomanii.
5. Podanie danych jest wymogiem ustawowym (obowiązkowym), jednak ich nie podanie i/lub pozyskanie z jednego z rejestrów (RSPTS lub KRK) negatywnego wyniku po weryfikacji przez Administratora będzie skutkowało odmową podjęcia z Panią/Panem współpracy.
6. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będzie Ministerstwo Sprawiedliwości.
7. Uzyskane informacje z rejestrów będą przechowywane w aktach osobowych pracownika/współpracownika.
8. Dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu, oraz nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.
9. Osobie, której dane osobowe dotyczą przysługuje prawo na gruncie RODO do:
  - a) dostępu do treści swoich danych osobowych,
  - b) sprostowania danych, które są nieprawidłowe,
  - c) usunięcia danych, o ile istnieją przesłanki, iż przetwarzane jest niezgodnie z prawem albo przetwarzanie danych nie jest już niezbędne dla realizacji celów określonych przez Administratora,
  - d) ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych.W celu zgłoszenia realizacji swoich praw należy przesłać żądanie i kontaktować się na dane wskazane w pkt. 1 lub 2 niniejszej klauzuli.
10. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących w sposób uzasadniony narusza przepisy z ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych [RODO], przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, e-mail: [kancelaria@uodo.gov.pl](mailto:kancelaria@uodo.gov.pl), infolinia 606-950-000].
11. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub do organizacji międzynarodowych.

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

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

**OŚWIADCZENIE O KRAJACH ZAMIESZKANIA**

Oświadczam, że w okresie ostatnich 20 lat 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.

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

Czytelny Podpis

---

....., on..... r.

**DECLARATION OF COUNTRY OF RESIDENCE**

I declare that over the last 20 years I have lived in the following countries, other than the Republic of Poland and the country of which I am a citizen:

...

....

At the same time, I am submitting information from the criminal records of these countries obtained for the purposes of professional or voluntary activities related to contact with children / information from the criminal records / declaration(s) of no criminal record.

I am aware of criminal liability for submitting a false statement.

Legible signature

Załącznik nr 5. Wzór oświadczenia o niekaralności

miejsowość i data

Oświadczenie o niekaralności

Ja, ..... nr PESEL ...../nr paszportu .....

oświadczam, że w państwie ..... nie jest prowadzony rejestr karny / nie wydaje się informacji z rejestru karnego *[niepotrzebne skreślić]*. Oświadczam, że nie byłem/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

place and date

Statement of no criminal record

I, ..... PESEL number. .... /passport number .....

I declare that in the country of ..... no criminal record is kept / information from the criminal record is not issued [*delete as appropriate*]. I declare that I have not been legally convicted in the country of ..... for prohibited acts corresponding to the crimes specified in Chapter XIX and XXV of the Penal Code, in art. 189a and art. 207 of the Penal Code and the Act of July 29, 2005 on counteracting drug addiction, and no other judgment was issued against me stating that I had committed such prohibited acts and that no obligation resulting from the court judgment was imposed on me, other authorized body or act, compliance with the prohibition on holding any or specific positions, performing any or specific professions or activities related to upbringing, education, recreation, treatment, providing psychological advice, spiritual development, practicing sports or pursuing other interests by minors, or with their care.

I am aware of criminal liability for submitting a false statement.

Legible signature

**Załącznik nr 6. Ankieta monitorująca poziom realizacji SOM.**

Treść pytania	tak	nie	uwagi
1. Czy znasz treść dokumentu Standardy Ochrony Małoletnich			
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 hotelu?			
4. Czy zdarzyło Ci się zaobserwować naruszenie zasad zawartych w SOM?			
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 SOM? (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 hotelu (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 hotelu z dzieckiem, z którym wcześniej nie rejestrował 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 hotelu.
Podczas rejestracji dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w hotelu z osobą dorosłą.	Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo żebrzące pod hotelem.
Dziecko przychodzi do hotelu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole.	Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.

Dorośli rejestrujący się z dzieckiem, nie pozwalają nawiązać pracownikowi bezpośredniego kontaktu z dzieckiem – odpowiada za dziecko, nie dopuszcza dziecka do głośu.	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 zarejestrowany w hotelu.	Osoby z zewnątrz, niezarejestrowane w hotelu, zdają się szukać gości 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 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.	Dorośli podaje dziecku alkohol.

# MANUAL SPÓŁKI HOTELE DE SILVA SP. Z O.O.

## Standardy Ochrony Małoletnich

### SŁUŻBA PIĘTER

Wywieszka „Nie przeszkadzać” ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym przebywają dzieci.	Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa <sup>7</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 hotelu.
W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo że dziecko nie zostało zarejestrowane w hotelu.	Osoby dorosłe, które nie są gośćmi hotelu, przebywają w lobby, zdają się obserwować okolicę i kontaktują z gościem hotelu, który przyjechał z dzieckiem.
Zauważona duża ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zarejestrowała się z dzieckiem.	W pokoju, w którym osoba dorosła zarejestrowała się tylko z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy, narkotyki, etc. materiały pornograficzne, zostawione w widocznym miejscu.

<sup>7</sup> Hotel może w regulaminie dla gości zawrzeć informację, że ze względu na bezpieczeństwo wszystkich gości hotelu obsługa może żądać dostępu do pokoju w każdej sytuacji, która będzie tego wymagała.

Załącznik nr 8: Lista stanowisk pracowniczych w hotelu podlegających weryfikacji w kontekście ochrony dzieci.

### Kategorie stanowisk:

1. pracownik **BEZPOŚREDNIO** pracuje z dziećmi, np. prowadzi zajęcia i sprawuje opiekę nad małoletnimi w hotelu – **obowiązek weryfikacji pracownika w Rejestrze Sprawców Przepstępstw 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 hotelu – **nie ma obowiązku weryfikacji.** Zaleca się dobrowolne oświadczenie pracownika w zakresie niekaralności za przestępstwa seksualne i wymienione w KRK.

OPIS STANOWISKA	KATEGORIA	ZAKRES	KOMENTARZ
pracownik wykonujący prace związane z opieką, organizacją czasu wolnego dla dzieci w hotelu	<b>BEZPOŚREDNIO</b>	MAŁOLETNI - GOŚĆ	W sytuacji umowy w formie B2B – wymagane jest uzyskanie oświadczenia od właściciela firmy (zgodnie z załącznikiem nr 9)
ratownik	<b>BEZPOŚREDNIO</b>	MAŁOLETNI - GOŚĆ	konieczność nadzoru na basenie
opiekun praktyk	<b>BEZPOŚREDNIO</b>	MAŁOLETNI- PRAKTYKANT	przejmując 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 służby pięter	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 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 kontakt 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 bezpośrednio
ochrona	POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	w nagłych sytuacjach wymagających interwencji ochrony

Załącznik 9: Wzór oświadczenia w zakresie stosowania SOM dla firm outsourcingowych zatrudnianych przez hotel.

Miejscowość i data

Dane firmy (Nazwa, adres, nr NIP)

#### OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że\*:

- Pracownicy i współpracownicy, którzy są zatrudnieni w firmie ..... (*nazwa firmy*) do wykonywania pracy z dziećmi, zostali zweryfikowani pod względem niekaralności w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym oraz dostarczyli wymagane zaświadczenie z KRK w Polsce i z innych państw (o ile dotyczy). Na wniosek .....<sup>8</sup> zgadzam się udostępnić do wglądu ww. dokumenty.
- Pracownicy i współpracownicy, którzy będą wykonywali usługi na terenie hotelu zapoznali się i będą się stosowali do Standardów Ochrony Małoletnich, obowiązujących w hotelu.
- (*nazwa firmy*) wdrożyła własne Standardy Ochrony Małoletnich, które obowiązują w firmie.

\_\_\_\_\_  
*podpis(y) zgodnie z reprezentacją*

\* należy zaznaczyć punkty, które dotyczą zakresu współpracy

<sup>8</sup> Odpowiedni opis zgodnie z umową łączącą Grupę DeSilva z danym kontrahentem (np. zleceniodawcy, zamawiający, itd.)

### Załącznik nr 10. Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników.

Jeżeli w hotelu 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<sup>9</sup>. 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.

<sup>9</sup> Syndrom sztokholmski – stan psychiczny, który pojawia się u ofiar porwania lub u zakładników, wyrażający się odczuwaniem sympatii i solidarności z osobami je przetrzymującymi. Może osiągnąć taki stopień, że osoby więzione pomagają swoim prześladowcom w osiągnięciu ich celów lub w ucieczce przed policją.

### OGÓLNE ZASADY NAWIĄZYWANIA KONTAKTU Z DZIECKIEM MŁODSZYM:

- Zniż się do poziomu dziecka, czyli postaraj się być na wysokości wzroku dziecka (usiądź naprzeciwko/schyl się, itp.).
- Zwracaj się do dziecka po imieniu, jeśli to możliwe.
- Mów powoli, spokojnym głosem, wyraźnie.
- Posługuj 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 wpytuj 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 11: 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 hotelu 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 12: Wytyczne do SOM w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi<sup>10</sup>, w tym z niepełnosprawnościami.**

Poniżej przedstawione są sugerowane wytyczne do wykorzystania przy pracach nad SOM w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.

Naszą intencją jest zapobieganie wykluczeniu dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami. Nadrzędną zasadą jest dbałość o dobro każdego dziecka, ponieważ każde dziecko ma swoje niepowtarzalne potrzeby i zasoby.

Zawsze należy upewnić się, że obecność małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami, jest uwzględniona w SOM i że wynika z nich jednoznacznie, że te osoby są ważne, otaczamy je opieką i mogą liczyć na wsparcie oraz zrozumienie.

Wytyczne mają charakter ogólny, co oznacza, że nie będą mogły zostać wykorzystane w całości w każdym rodzaju działalności. Mają one stanowić odpowiedź, co do istotnych elementów w standardach ochrony małoletnich dla danego hotelu. Zawsze jednak należy je opracować przy uwzględnieniu jego potrzeb i możliwości wynikających z ogólnych zasad i celu funkcjonowania.

**Należy pamiętać, że SOM tworzy się w sposób dostosowany do charakteru i rodzaju hotelu.**

### I. Zasady ogólne - dla każdego rodzaju hotelu

- 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.

<sup>10</sup> Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie zasad organizacji i udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz.U. z 2023 r., poz. 1798 ze zm.) **Specjalne potrzeby edukacyjne** są także określane jako szczególne potrzeby (patrz: ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz.U. z 2019 r., poz. 1696 ze zm.), indywidualne potrzeby edukacyjne, potrzeby rozwojowe i edukacyjne itd.

Pojęcie specjalne potrzeby edukacyjne wprowadziła Mary Warnock w dokumencie The Warnock Report. Special Educational Needs opublikowanym w 1978 roku w Londynie przez Her Majesty's Stationery Office. Warnock zaproponowała przejście z medycznej kategoryzacji uczniów oraz diagnozowanych u nich deficytów na bardziej funkcjonalny język społecznego rozumienia ich potrzeb.

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

- 1) Zaleca się, aby w hotelu 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 hotelu 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 małoletniego (fizjologicznych, w tym sensorycznych, psychofizycznych, w tym potrzeby bezpieczeństwa itp.) oraz konsekwencje ich deprivacji;
  - sposoby regulacji emocji przez małoletniego<sup>11</sup>;
  - sposób reagowania na bliskość fizyczną innych osób;
  - sposób komunikowania się małoletniego (język, specyficzne narzędzia oraz ich rodzaj);
  - inne czynniki istotne dla małoletniego.
- 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);

---

<sup>11</sup> Małoletni 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.

- opracować **indywidualną procedurę interweniowania**, we współpracy z rodzicami (opiekunami), opartą na potrzebach/cechach małoletniego<sup>12</sup>, tj. najpierw wypracować katalog sposobów niedopuszczających do wystąpienia danego zachowania trudnego, możliwie najmniej awersyjnych, proaktywnych<sup>13</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 małoletniej i innych osób zaangażowanych w zachowanie).
- c) Wypracować zrozumiałą formę komunikacji wzajemnej – w języku/sposobie komunikacji używanym przez małoletniego – dostosowaną do możliwości psychofizycznych małoletniego i umożliwiającą wyrażenie przez małoletniego swojej woli, w tym akceptacji lub sprzeciwu, co do pewnych czynności/zachowań<sup>14</sup>, o ile jest to zasadne przy wykorzystaniu alternatywnych lub wspomagających metod komunikacji<sup>15</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 hotelu normami i zasadami oraz konsekwencjami ich naruszania dla wszystkich stron.
  - f) Uczyc małoletniego w zrozumiały sposób, jak powinien się zachować w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu jego i innych.
  - g) Uczyc małoletniego w zrozumiały sposób, jakie zachowania stanowią naruszanie 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>16</sup> - chronieni powinni być wszyscy małoletni uczestniczący w zdarzeniu, w tym świadkowie.

---

<sup>12</sup> Rekomendacja: jeśli w podmiocie opracowuje się dokumenty dotyczące indywidualnych (specjalnych, szczególnych) potrzeb małoletniego (np. IPET) warto zwrócić uwagę na aspekty ochrony małoletniego. Jeśli to konieczne wskazać szczegółowe procedury reagowania adekwatne do rozpoznanych potrzeb.

Sposoby informowania pracowników o istnieniu takich zindywidualizowanych procedur powinny zostać uregulowane wewnątrz i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

<sup>13</sup> Kategorie strategii proaktywnych to strategie niskich wymagań, zmiany w środowisku, zapewnienie atrakcyjnych zajęć i czynności, zapewnienie konsultacji medycznych.

<sup>14</sup> Nie dotyczy świadczeń opieki zdrowotnej, w których sprzeciw i akceptacja jest uregulowana odrębnymi przepisami.

<sup>15</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>16</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.

### 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 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>17</sup>

<sup>17</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.

- d) Celowe prowokowanie u małoletniego wystąpienia lub eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych.
- e) Wyręczenie 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.

#### 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 hotelu 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.

### Szczegółne warunki rozmowy interwencyjnej:

- rozmowa powinna być przeprowadzona bez presji czasu, pospieszania małoletniego oraz powinna być dostosowana do potrzeb i możliwości małoletniego; miejsce jej przeprowadzenia winno uwzględniać m.in. specyfikę odbioru i przetwarzania bodźców sensorycznych przez małoletniego; należy wziąć pod uwagę język i sposoby komunikacji małoletniego;
- osoba prowadząca rozmowę winna znać sposoby regulacji emocji przez małoletniego (np. stymulowanie / zachowania autostymulujące) oraz mieć wiedzę, czy u małoletniego występują zachowania trudne (np. zachowania agresywne, autoagresywne);
- podczas rozmowy trzeba pozwolić małoletniemu na swobodną wypowiedź, w tym ujawnienie obaw, nie przerywać, nie krytykować, nie uzupełniać wypowiedzi własnymi domysłami, nie komentować treści przekazywanych przez małoletniego, nie minimalizować znaczenia tego, co się wydarzyło;
- rozmowa powinna przebiegać w spokojnej atmosferze; po jej zakończeniu małoletni winien zostać objęty adekwatnym wsparciem do czasu ustabilizowania sytuacji i wyciszenia zachowania - nie wolno pozostawić małoletniego 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 małoletniego, zadaniami i procesem realizowania w przypadku jej podjęcia,
- współpraca z osobą wyznaczoną do podejmowania procedury interwencji w hotelu, stosowanie się do jej poleceń w trakcie zdarzenia;
- dysponowanie numerami osób odpowiedzialnych za podejmowanie interwencji w hotelu, osób decyzyjnych;
- doskonalenie kompetencji w zakresie niezbędnym do podejmowania działań określonych w w/w procedurze.



Załącznik nr 13: Wzór oświadczenia dorosłego dotyczącego relacji z małoletnim

### Oświadczenie

Ja ..... zamieszkały/a .....  
(imię i nazwisko osoby sprawującej opiekę nad dzieckiem) (adres zamieszkania)

legitymujący/a się dowodem osobistym (seria i numer) ..... będąc  
upoważnioną/y do opieki nad ..... o numerze  
(imię i nazwisko dziecka)

PESEL ....., zamieszkałego/łą .....  
(PESEL dziecka) (adres dziecka)

oświadczam, że rodzice/opiekunowie prawni dziecka wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem, a Ja jestem osobą upoważnioną do sprawowania opieki, prowadzenia spraw bieżących oraz nagłych związanych z opieką nad wyżej wymienionym dzieckiem w trakcie pobytu w hotelu

..... w terminie .....  
(pełna nazwa hotelu, miejscowość) (zakres czasowy pobytu w hotelu)

Jednocześnie oświadczam, że pomiędzy mną, jako sobą upoważnioną do sprawowania opieki nad

w/w dzieckiem występuje stopień pokrewieństwa: .....  
(należy podać stopień pokrewieństwa)

Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia wynikającej z art. 233 § 6 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - kodeks karny.<sup>18</sup>

.....  
(czytelny podpis opiekuna dziecka)

<sup>18</sup> Art. 233 kk (wyciąg) Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub w innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8. Przepisy stosuje się odpowiednio do osoby, która składa fałszywe oświadczenie, jeżeli przepis ustawy przewiduje możliwość odebrania oświadczenia pod rygorem odpowiedzialności karnej.

Załącznik nr 14: Wzór oświadczenia dla grup zorganizowanych składanego przez organizatora

### Oświadczenie

Ja, jako organizator .....  
(dane organizatora i adres)

upoważniam do opieki nad grupą zorganizowaną Pana/ią .....  
(imię i nazwisko osoby upoważnionej)

legitymujący/a się dowodem osobistym (seria i numer) .....

Oświadczam, że rodzice/opiekunowie prawni dziecka / dzieci wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem / dziećmi , a Ja jestem osobą upoważnioną do sprawowania opieki, prowadzenia spraw bieżących oraz nagłych związanych z opieką nad całą grupą w trakcie pobytu w hotelu

.....  
(pełna nazwa hotelu, miejscowość)

w terminie .....  
(zakres czasowy pobytu w hotelu)

Jednocześnie oświadczam, że pomiędzy osobą upoważnioną do sprawowania opieki nad grupą zorganizowaną występuje jedynie relacja opiekun grupy.

Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia wynikającej z art. 233 § 6 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - kodeks karny.<sup>19</sup>

.....  
(czytelny podpis organizatora )

<sup>19</sup> Art. 233 kk (wyciąg) Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub w innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8. Przepisy stosuje się odpowiednio do osoby, która składa fałszywe oświadczenie, jeżeli przepis ustawy przewiduje możliwość odebrania oświadczenia pod rygorem odpowiedzialności karnej.

# standardy ochrony dzieci



Przemoc i krzywdzenie są niestety bardzo częste i zdarzają się zarówno w rodzinach, szkołach, jak i innych miejscach, w których zdarza Ci się przebywać. Możesz doświadczyć tych zjawisk także w przestrzeni internetowej, np. podczas zajęć, komunikacji z innymi lub gry.



## NIE JESTEŚ SAM

Chcemy ochronić Cię przed różnymi formami krzywdzenia, w tym agresji fizycznej i psychicznej, oraz dać Ci poczucie, że jeśli będziesz zmagać się z jakimś problemem lub kryzysem – **nie jesteś sam**.

## BEZPIECZEŃSTWO

Dla nas nadrzędną wartością jest to, żeby zapewnić Ci bezpieczny rozwój, a w tym celu wprowadziliśmy Standardy Ochrony Małoletnich.

Standardy Ochrony Małoletnich są dla nas nie tylko obowiązkiem, ale także drogowskazem relacji i budowania przyjaznej przestrzeni dla Ciebie.

Dzięki wspólnym działaniom, będziemy w stanie Cię wesprzeć w sposób adekwatny do danej sytuacji.



# twoje bezpieczeństwo nasz priorytet

Chcemy ochronić Cię przed różnymi formami krzywdzenia, w tym agresji fizycznej i psychicznej.



## SZACUNEK? NO PEWNI!

Jesteś dla nas najważniejszą osobą, bez której nasze działania nie miałyby sensu. Szanujemy Twoje prawa.



## PRZEMOC? NIE MA MOWY!

Jeśli będziesz zmagać się z jakimś problemem lub kryzysem lub wiesz, że ktoś z Twojego otoczenia ma taki problem, nie jesteś sam. Powiedz nam o tym, wspólnie możemy więcej.

## JESTEŚMY RÓŻNI

Jesteśmy różni, ale każdy z nas jest wyjątkowy. Dzięki temu, możemy uczyć się od siebie nawzajem.

## INTERNET TAK CZY NIE?

Podczas korzystania z Internetu, bądź ostrożny.



## BEZPIECZNA PRZESTRZEŃ

Spotykamy się z Tobą tylko w miejscu, które znasz i o którym wiedzą Twoi rodzice/opiekunowie.

## ZDJĘCIA – MASZ PRAWO DO DECYZJI

Dbamy o Twoją prywatność, dlatego jeśli nie chcesz być na zdjęciach, masz prawo powiedzieć NIE.



## MASZ PRAWO WIEDZIEĆ

Masz prawo wiedzieć co robimy, żeby Cię chronić. Pełną wersję Standardów możesz znaleźć w naszym lokalu lub na stronie internetowej.

## MASZ PRAWO KORZYSTAĆ ZE WSPARCIA

Jeśli coś złego dzieje się u Ciebie (lub w Twojej rodzinie, otoczeniu) albo po prostu potrzebujesz z kimś porozmawiać, możesz dać nam znać lub możesz zadzwonić pod te numery:

**116111** – Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży;

**800121212** – Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka

### CZYM SĄ STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH I DLACZEGO ZOSTAŁY WPROWADZONE?

Przemoc i krzywdzenie są niestety częste i zdarzają się zarówno w rodzinach, szkołach, jak i innych miejscach, w których zdarza Ci się przebywać. Możesz doświadczyć tych zjawisk także w przestrzeni internetowej, np. podczas komunikacji z innymi lub gry.

Dla nas **nadrzędną wartością jest to, żeby zapewnić Ci bezpieczeństwo**, a w tym celu wprowadziliśmy Standardy Ochrony Małoletnich, które są dla nas nie tylko obowiązkiem zawartym w ustawie, ale także drogowskazem budowania przyjaznej przestrzeni dla Ciebie w naszych hotelach.

**Poznaj nas lepiej i zapoznaj się z naszymi najważniejszymi wartościami.** A jeśli chciałbyś coś do nich dodać, daj nam znać! Jesteśmy otwarci na Twoje propozycje, bo dzięki Tobie będziemy mogli zrobić jeszcze więcej.

#### 1. TWOJE BEZPIECZEŃSTWO - NASZ PRIORYTET

Chcemy ochronić Cię przed różnymi formami krzywdzenia, w tym agresji fizycznej i psychicznej.

#### 2. PRZEMOC? NIE MA MOWY!

Jeśli doświadczysz sytuacji, w której ktoś Cię skrzywdzi, upokorzy lub będzie Ci przykro lub wiesz, że ktoś inny ma z tym problem, zgłoś to do naszego pracownika w hotelu, np. na recepcji. Każde takie zgłoszenie potraktujemy poważnie i przeanalizujemy.

#### 3. SZACUNEK? NO PEWNIE!

Jesteś dla nas najważniejszą osobą. Dlatego szanujemy Twoje prawa, w tym w szczególności godność i dążymy do zapewnienia Ci bezpieczeństwa.

W komunikacji z Tobą kierujemy się szacunkiem, cierpliwością i wyrozumiałością.

#### 4. ZDJĘCIA – MASZ PRAWO DO DECYZJI

Dbamy o Twoją prywatność, dlatego jeśli nie chcesz być na zdjęciach, masz prawo powiedzieć „NIE”. Szanujemy Twoje prawo do odmowy i nie stosujemy żadnych sankcji. Nie czuj się też w żaden sposób gorszy. To Twoja decyzja, a my ją respektujemy.

#### 5. INTERNET - TAK CZY NIE?

Podczas korzystania z Internetu, bądź ostrożny. Niestety, czasami możesz trafić na strony, które nie są dla Ciebie odpowiednie lub na których możesz zobaczyć przemoc lub agresję. Przekaż to swoim rodzicom lub nam. Pamiętaj, że czasami w Internecie osoby kłamią i podają informacje, które nie są prawdziwe, dlatego nawet w grach nie podawaj wielu szczegółów na swój temat, w tym adresu zamieszkania czy nr telefonu.

### 6. BEZPIECZNA PRZESTRZEŃ

Czasami ktoś może także „ukraść” konto np. na Facebooku innej osobie, dlatego nie przyjmuj zaproszeń od osób, których nie znasz i nigdy ich nie widziałeś na żywo. Nie wysyłaj też smsów na numery, których nie znasz. Jeśli przebywając w naszych hotelach otrzymasz niepokojącą Cię informację, zgłoś ją rodzicom /opiekunom lub nam. Wyjaśnimy sytuację i poinformujemy Cię o rozwiązaniu.

### 7. MASZ PRAWO WIEDZIEĆ

Masz prawo wiedzieć co robimy, żeby Cię chronić. Pełną wersję standardów ochrony dzieci możesz znaleźć w naszych hotelach lub na stronie internetowej.

### 8. MASZ PRAWO KORZYSTAĆ ZE WSPARCIA

Czasem każdy z nas ma gorszy dzień i w pełni to rozumiemy, ale jeśli coś złego dzieje się u Ciebie (lub w Twoim otoczeniu) albo po prostu potrzebujesz z kimś porozmawiać, możesz dać nam znać lub możesz zadzwonić pod te numery:

1. 116111 – Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży;
2. 800121212 – Dziecięcy telefon zaufania, prowadzony przez Rzecznika Praw Dziecka

Osoby, które tam pracują, udzielą Ci wielu przydatnych wskazówek i pomogą rozwiązać Twoje problemy. A jeśli będziesz obawiać się o swoje zdrowie lub życie, zadzwoń do Policję pod nr alarmowy: 112