

## Standardy Ochrony Małoletnich



**ibis Styles Warszawa West**

### **STANDARDY OCHRONY DZIECI**

Biorąc pod uwagę treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, a w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia **ibis Styles Warszawa West** przyjmuje do stosowania **Standardy Ochrony Dzieci**.

Niniejszy dokument będzie uznawany jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w **ibis Styles Warszawa West**, dzieje się lub może dzieć się krzywda oraz zapobieganie takim zagrożeniom.

**Politykę ochrony dzieci będziemy realizować poprzez następujące zasady.**

1. **ibis Styles Warszawa West** prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci, które ze względu na swój wiek, stan emocjonalny i psychiczny są szczególnie podatne oraz narażone na krzywdzenie.
2. **ibis Styles Warszawa West** uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądaných postaw społecznych.
3. **ibis Styles Warszawa West** w szczególności podkreśla istotę prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. **ibis Styles Warszawa West** uznaje istotność społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym zauważonym przypadku krzywdzenia oraz podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci.

5. ibis Styles Warszawa West zobowiązuje się edukować oraz uwrażliwiać personel na okoliczność sytuacji, w których dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz właściwego i szybkiego reagowania na takie sytuacje.
6. Istotną formą zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka oraz ustalenie jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Personel recepcji podczas meldowania podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z sobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.

### Słowniczek:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. **Dziecko/małoletni** - to każda osoba, która nie skończyła 18 lat
2. **Opiekun dziecka** - przedstawiciel ustawowy dziecka; rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun
3. **Obca osoba dorosła** to każda osoba powyżej 18 roku życia, która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
4. **Krzywdzenie dziecka** - to wszelkie formy przemocy fizycznej i psychicznej, zaniechania oraz wykorzystywania seksualnego przez jakąkolwiek osobę, w tym również z obsługi obiektu.

### Procedura w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka

1. Zawsze, kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w obiekcie.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanym, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia znajdują się w Załączniku nr 1.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
  - a. Zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przyjechało do obiektu lub w nim przebywa. W tym celu można poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie. Wykaz przykładowych dokumentów został wskazany w przypisie poniżej. W przypadku braku

- dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, data urodzenia).
- b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej 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, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie).
  - d. Jeżeli osoba dorosła nie posiada pisemnej zgody rodziców, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/opiekunów prawnych.
4. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z ibis Styles Warszawa West bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.
  5. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką i jeszcze raz podkreślić, że procedura ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom.
  6. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu). Aby nie wzbudzać podejrzeń, można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na tyłach recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w kąciku zabaw lub restauracji.
  7. Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni pozostać pod stałą obserwacją personelu, nie powinni przebywać sami.
  8. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
  9. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
  10. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów ibis Styles Warszawa

West np. panie pokojowe, ochrona, powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.

11. W zależności od sytuacji i miejsca przełożony weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji lub podejmuje decyzję o przeprowadzeniu interwencji i zawiadamia policję.

### **Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka**

1. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka następuje, 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. Jeżeli mamy uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest lub zostało skrzywdzone, powinniśmy niezwłocznie zawiadomić policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. Telefon powinien być wykonany przez przełożonego, któremu pracownik niezwłocznie zgłasza zdarzenie.
3. Po zgłoszeniu zdarzenia należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenia się z obiektu.
4. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji.
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 w sposób właściwy do wieku dziecka wyjaśnić, dlaczego zostały zastosowane takie ograniczenia.
6. Po przejęciu dziecka przez policję właściciel powinien zabezpieczyć materiał z monitoringu (o ile jest dostępny na terenie obiektu) oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
7. Po interwencji właściciel opisuje zdarzenie w dokumencie przeznaczonym do tego celu.

## Załącznik nr 1: Przykłady sytuacji budzących podejrzenia lub mogących 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 na pewno taka, w której relacja osoby dorosłej i dziecka nie wydaje się swobodna i opiekuńcza.

### RECEPCJA

Gość nie chce podać swoich danych osobowych ani danych dziecka.	Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.
Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.	Gość, który melduje się z dzieckiem, zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).
Gość płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie, na jak długo się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby zapłacił za jego pobyt.	Gość chce wynająć pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.
Gość posiada ze sobą gadżety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.	Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).
Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym wcześniej nie meldował się w recepcji.	Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.

Gość niebędący rodzicem dziecka wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób - np. łóżko małżeńskie.	Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.
Podczas rejestracji dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą.	Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo żebrzące pod obiektem.
Dziecko przychodzi do obiektu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole.	Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.
Dorosły meldujący się z dzieckiem, nie pozwala nawiązać recepcjoniście bezpośredniego kontaktu z dzieckiem - odpowiada za dziecko, nie dopuszcza dziecka do głosu.	Dziecko sprawia wrażenie, jakby było pod wpływem środków odurzających lub alkoholu (zaburzony i błędny wzrok, problem z utrzymaniem równowagi, niewyraźna mowa, brak reakcji na bodźce).

## RESTAURACJA

Gość przychodzi do baru lub restauracji z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w obiekcie.	Osoby z zewnątrz, niezameldowane w obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować (możliwe, że będą chciały pośredniczyć w przekazaniu kontaktów do dzieci).
Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami (np. zasłyszana rozmowa w barze lub restauracji).	Nastolatki czekają przy stole albo w barze na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient, sutener albo handlarz ludźmi).
Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.	Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem (wymiana może budzić podejrzenie przekazywania wynagrodzenia za usługi).

Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego.	Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie.
Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.	Dorosły podaje dziecku alkohol.

### SŁUŻBA PIĘTER

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

## 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 wstępie warto poinformować osobę dorosłą, że w ibis Styles Warszawa West obowiązują procedury ochrony dzieci i w związku z tym pracownik może zadać dodatkowe pytania w celu weryfikacji danych dziecka/relacji łączącej go z dorosłym.

Jeżeli osoba dorosła będzie czuła się niekomfortowo, wyrazi swój sprzeciw albo niezadowolenie NIE MUSI to oznaczać, że jest ona potencjalnym przestępcą.

### **Przykład rozmowy z dorosłym:**

„W naszym hotelu obowiązują procedury ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości wszystkich osób będących gośćmi. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?” (legitymacja, paszport, inne).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, możemy zadać poniższe pytania, które pomogą wyjaśnić 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 opiekunów dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
- Czy ma Pan/Pani telefon do opiekunów dziecka, żebyśmy mogli to potwierdzić?
- W jakim celu podróżuje Pan/Pani z dzieckiem?

### **Przykład rozmowy z dzieckiem:**

- Jak się nazywasz, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?
- Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/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, że chcemy porozmawiać z dzieckiem. Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, możemy podkreślić, że w sytuacji, kiedy niemożliwe jest ustalenie tożsamości dziecka, będziemy musieli zawiadomić policję.