

## STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICh w hotelach Orbis S.A.

W związku z obowiązkiem wynikającym z ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich, przyjmuje się do stosowania Standardy Ochrony Małoletnich (również „**SOM**”, „**Standardy**”) w hotelach Orbis S.A. Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych w przypadku podejrzenia, że dziecko, które przebywa w Hotelu, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom. Standardy Ochrony Małoletnich w Hotelu są realizowane w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.

### Słowniczek:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. **Hotel** – Hotel Mercure Poznań Centrum
2. **Dziecko/małoletni** - małoletnim jest osoba, która nie osiągnęła pełnoletności, tj. osoba do ukończenia 18 roku życia.
3. **Opiekun dziecka** – przedstawiciel ustawowy dziecka: *rodzic* albo *opiekun*, a także *rodzic zastępczy* lub *opiekun tymczasowy* (czyli osoba upoważniona do reprezentowania małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych). *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.
4. **Obca osoba dorosła** - każda osoba powyżej 18 r. ż., która nie jest Opiekunem dziecka.
5. **Krzywdzenie dziecka** - zachowanie, które może stanowić czyn zabroniony na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym Pracownika Hotelu lub powodować zagrożenie dla dobra dziecka, w tym polegające na zaniechaniu dziecka, w tym w szczególności każda forma przemocy wobec dziecka; jak również 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.
6. **Formy przemocy wobec dziecka:**
  - 1) **Przemoc fizyczna** wobec dziecka to przemoc, w wyniku której dziecko doznaje faktycznej fizycznej krzywdy lub jest nią potencjalnie zagrożone. Przemoc fizyczna wobec dziecka może być czynnością powtarzalną lub jednorazową.
  - 2) **Przemoc psychiczna** wobec dziecka to przewlekła, niefizyczna, szkodliwa interakcja z dzieckiem, obejmująca zarówno działania, jak i zaniechania. Zaliczamy do niej m.in.:

niedostępność emocjonalną, zaniedbywanie emocjonalne, relację z dzieckiem opartą na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu.

- 3) **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 lub, społecznych z seksualnego wykorzystywania innej osoby.
- 4) **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.
- 5) **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). Z uwagi na specyfikę obiektów zakwaterowania, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestępstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie będą przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, w szczególności *zgwałcenie* (art. 197 kk), *seksualne wykorzystanie 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).
- 6) **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.).
- 7) **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.

- 8) **Delegowanie do pracy** powierzenie dotychczasowemu Pracownikowi nowych obowiązków/zadań związanych bezpośrednio z edukacją, wypoczynkiem, uprawianiem sportu lub z opieką nad małoletnich w Hotelu.
- 9) **Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi** jest każda osoba bezpośrednio wykonująca zadania bądź delegowana do wykonywania zadań związanych z edukacją lub wypoczynkiem lub z opieką nad małoletnimi w Hotelu (dzieci klientów Hotelu, a także małoletni praktykanci, stażyści, osoby zatrudnione na umowę o pracę w celu przygotowania zawodowego).
- 10) **Przedsiębiorca** – Orbis S.A. z siedzibą w Warszawie.
- 11) **Ustawa** - ustawa z dnia 13 maja 2016 r. (Dz.U. z 2016 r. poz. 862 z późn. zm.) o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.

## ROZDZIAŁ I. PRACOWNICY OBIEKTU

### Zasady ogólne

1. Orbis S.A. (Hotel) będzie 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. Edukacja ta będzie realizowana poprzez różne formy szkolenia np.: szkolenia zewnętrzne w Hotelu, wewnętrzne, e-learning, materiały edukacyjne wypracowane przez Przedsiębiorcę lub inne organizacje.
2. Każdy Pracownik Hotelu, 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. Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 1**.
3. Pracownicy Hotelu, w tym w szczególności Pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi podlegają cyklicznym szkoleniom, w tym szkoleniom w zakresie SOM.
4. Hotel zobowiązuje się do uwzględnienia sytuacji dzieci z niepełnosprawnościami oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, dostosowując wytyczne z **Załącznika nr 12** do specyfiki i zakresu działania obiektu.

### Zatrudnianie osób do pracy bezpośrednio z dziećmi

1. Każdy Pracownik zatrudniony do pracy z dziećmi przed dopuszczeniem do pracy podlega sprawdzeniu w Rejestrze Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym. 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 dołączany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej lub załączany do umowy cywilnoprawnej na podstawie której osoba ta świadczy pracę, wykonuje usługi,

odbywa staż. Zakres danych osobowych niezbędnych do sprawdzenia osoby w Rejestrze znajduje się w **Załączniku nr 3**.

2. Ponadto każdy Pracownik zatrudniony do pracy z dziećmi przed dopuszczeniem do pracy zobowiązany jest dostarczyć informację z Krajowego Rejestru Karnego (ewentualnie o takie zaświadczenie może wystąpić pracodawca) 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.
3. Jeżeli Pracownik zatrudniany do pracy z dziećmi posiada obywatelstwo inne niż polskie, wówczas powinien przedłożyć również informację (zaświadczenie) 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.
4. Od Pracownika zatrudnianego do pracy z dziećmi należy również pobrać oświadczenie o państwie/ach zamieszkiwania w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczypospolita Polska i państwo obywatelstwa. Jeżeli Pracownik zamieszkiwał w ciągu ostatnich 20 lat w innych państwach niż Rzeczypospolita Polska i państwo obywatelstwa, jednocześnie przekłada on pracodawcy informację (zaświadczenie) z rejestrów karnych tych państw uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi oraz informację z rejestru karnego. Oświadczenie, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego akapitu, jest składane pod rygorem odpowiedzialności karnej. Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 4**.
5. Jeżeli prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja o niekaralności nie przewiduje wydawania takiej informacji lub nie prowadzi rejestru karnego, wówczas Pracownik zatrudniany do pracy z dziećmi składa pod rygorem odpowiedzialności karnej oświadczenie o tym fakcie. Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 5**.
6. Pod oświadczeniami, o których mowa w pkt 4 i pkt 5 powyżej, osoba je składająca, dodatkowo 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.
7. Jeżeli w przypadkach opisanych w pkt 3 lub 4, brak jest zaświadczenia z odpowiedniego rejestru, wydane zostało zaświadczenie o innej treści lub brak jest stosownego rejestru w danym kraju (zwłaszcza gdy osoba informuje, że mieszkała w ciągu ostatnich 20 lat dłużej niż 3 miesiące w innym kraju lub w innym kraju pracowała), Hotel kieruje pytanie do działu HR lub działu prawnego Przedsiębiorcy.
8. W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych, Hotel powinien zawrzeć w umowie z tym podmiotem stosowny zapis, o przestrzeganiu przez dany podmiot przepisów

Ustawy, w tym obowiązków w zakresie sprawdzania Pracowników, którzy będą podejmowali w stosunku do nieletnich jedną z aktywności objętych Ustawą, w szczególności związanej z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem lub uprawianiem sportu. Zapis powinien umożliwiać Hotelowi kontrolę spełnienia obowiązków wynikających z Ustawy, a w przypadku ich naruszenia uprawniać do natychmiastowego wypowiedzenia umowy.

9. Tabela typowych stanowisk Pracowników zatrudnianych do pracy z dziećmi zawarta jest w **Załączniku nr 8**, przy czym lista nie ma charakteru wyczerpującego. Rekomendowane jest sprawdzenie w rejestrach, wskazanych w pkt 1 i 2 powyżej lub poprosić o wypełnienie oświadczeń, o których mowa w pkt 4 i 5, każdego Pracownika Hotelu, co do którego zachodzą uzasadnione podstawy dla przyjęcia, iż w związku z zajmowanym stanowiskiem lub wykonywanymi czynnościami, objęty może być definicją - Pracownika zatrudnionego do pracy z dziećmi.
10. Hotel jest zobowiązany co 5 lat weryfikować w Rejestrze Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym z dostępem ograniczonym Pracowników zatrudnionych do pracy z dziećmi.

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

1. Nadzór nad stosowaniem SOM prowadzi Orbis S.A. Hotel powołuje koordynatora ds. SOM (w dalszej części dokumentu zwany „**Koordynatorem**”) do nadzoru nad stosowaniem SOM w Hotelu.
2. Koordynator jest osobą odpowiedzialną za zapoznanie Pracowników Hotelu z treścią SOM oraz monitorowanie stosowania SOM w Hotelu. Koordynator organizuje i dokumentuje proces edukacji Pracowników w Hotelu na podstawie otrzymanych od Przedsiębiorcy wytycznych.
3. W przypadku zaistnienia w Hotelu zdarzenia związanego z krzywdzeniem dziecka, Koordynator zobowiązany jest wdrożyć niezbędne procedury postępowania określone w SOM. Jednocześnie Hotel winien zgłosić takie zdarzenie jako kryzysowe zgodnie z wytycznymi komunikacji kryzysowej obowiązującej w sieci Accor (ALERT lub innej każdej kolejnej), powiadamiając Biuro Zarządu oraz Accor na wyznaczone adresy.
4. Koordynator opisuje każdą interwencję lub zgłoszone zdarzenie w Hotelu związane z krzywdzeniem dziecka na terenie Hotelu w odpowiednim dokumencie (dziennik zdarzeń komunikacji kryzysowej Alert).
5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa, Koordynator jest odpowiedzialny za zabezpieczenie dowodów, w tym nagrań z monitoringu i przekazanie ich, po konsultacji z działem prawnym Orbis, prokuratorowi/sądowi lub Policji.
6. Koordynator jest odpowiedzialny za monitorowanie i aktualizację SOM w Hotelu oraz ich dostępność zarówno dla Pracowników, gości jak i innych podmiotów współpracujących z Hotelem.

## **Zasady bezpiecznych relacji Pracownik - dziecko**

1. Do stosowania poniższych zasad zobowiązani są wszyscy Pracownicy 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 wobec dzieci jakiegokolwiek formy przemocy.
4. Zachowania i praktyki oczekiwane od Pracowników Hotelu:
  - a) w komunikacji z dzieckiem zachowuj cierpliwość i szacunek;
  - b) 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;
  - c) zapewnij dziecko, że jeśli czuje się niekomfortowo z jakąś sytuacją, może o tym powiedzieć tobie lub innej wskazanej osobie i uzyskać pomoc;
  - d) poinformuj dziecko, gdzie w obiekcie znajdują się SOM w wersji dla niego zrozumiałej. Zapewnij, że jeśli będzie miało pytania, może się zgłosić do ciebie lub innej wyznaczonej osoby;
  - e) przestrzegaj równego traktowania dzieci bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd;
  - f) 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.).
  - g) Jeśli widzisz dziecko/dzieci pozostawione bez opieki, a sytuacja może wskazywać na zagrożenie bezpieczeństwa dziecka, podejmij działania, aby odnaleźć rodzica/opiekuna.

## **Zachowania i praktyki niedopuszczalne ze strony Pracowników w stosunku do dzieci w Hotelu**

1. Nie wolno ci krzyczyć, zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka.
2. Nie wolno ci bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka, chyba, że występuje zagrożenie zdrowia lub życia dziecka.
3. Nie wolno ci nawiązywać z dzieckiem jakichkolwiek relacji erotycznych 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.

4. 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.
5. Nie wolno ci nawiązywać kontaktu z dzieckiem poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych); wyjątkiem jest komunikacja z małoletnim praktykantem, uczniem, stażystą, pracownikiem młodocianym w sprawach służbowych. Nie wolno ci spotykać się z dzieckiem poza miejscem pracy.
6. Nie wolno ci proponować dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji.
7. 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 Koordynatora lub bezpośredniego przełożonego, lub Managera on Duty.**

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

1. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w Hotelu i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu.

Pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy dziecku. W przypadku jakiegokolwiek wątpliwości co do relacji dziecka z osobą dorosłą, aby dokonać identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w Hotelu, należy: poprosić o dokument tożsamości dziecka (jakkolwiek, dowód, paszport, legitymacja szkolna, bilet miesięczny), a także poprosić o dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy aplikacja MObywatel, Internetowe Konto Pacjenta, orzeczenie sądu, upoważnienie/zgodę rodziców itd.). W przypadku braku dokumentu tożsamości dziecka, lub odmowy jego okazania należy poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, wiek). Dane te służą jedynie do jednorazowej identyfikacji tożsamości nie mogą być one kopiowane i przechowywane chyba, że zaistniało podejrzenie o co najmniej krzywdzenie dziecka.

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**.

Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, powinna zostać poproszona o okazanie dokumentu np. zgody/oświadczenia rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem lub zgody podpisanej przez rodzica dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka, jego wieku, adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem. Taki dokument oświadczenie/zgoda rodzica służyć jedynie do jednorazowej identyfikacji tożsamości nie mogą być one kopiowane i przechowywane chyba, że zaistniało podejrzenie o co najmniej krzywdzenia dziecka.

**Jeśli osoba dorosła nie posiada żadnego z ww. dokumentów, należy poprosić ją wypełnienie stosownego oświadczenia, zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 13. Oświadczenie zawiera 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. Oświadczenie dołączane jest do karty rejestracyjnej.**

2. W przypadku odmowy ze strony osoby dorosłej okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa dzieciom korzystającym z Hotelu i że zgodnie z przepisami Ustawy pracownicy Hotelu muszą stosować się do wynikających z niej obowiązków dot. ochrony małoletnich. Po wyjaśnieniu sprawy należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
3. 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 w tym czasie na terenie obiektu) 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).
4. Od momentu, kiedy pojawią się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości monitorowani w Hotelu.
5. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
6. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie popełnienia lub o popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym swojego przełożonego, a w



przypadku oczywistym od razu Policję. Dalej stosuje się procedurę jak w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka (patrz Rozdział III).

7. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i inni, powinni oni niezwłocznie zawiadomić przełożonego, a w przypadku jego nieobecności - osobę decyzyjną, która podejmie odpowiednie działania (poniżej Rozdział III).
8. W zależności od sytuacji i miejsca przełożony Pracownika zgłaszającego wątpliwą sytuację związaną z małoletnim, 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 zawiadomienia Policję.

### **ROZDZIAŁ III. PROCEDURA W PRZYPADKU OKOLICZNOŚCI WSKAZUJĄCYCH NA KRZYWDZENIE DZIECKA PRZEZ OSOBĘ DOROSŁĄ – ZASADY OGÓLNE**

1. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy: dziecko ujawniło Pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia, Pracownik zaobserwował krzywdzenie, 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. W przypadku istniejącego zagrożenia bezpieczeństwa dziecka, Pracownik, który powziął uzasadnione podejrzenie co do powyższych okoliczności, powinien niezwłocznie zawiadomić Dyrektora Hotelu, Managera on Duty lub inną osobę decyzyjną, a także Koordynatora, w celu podjęcia decyzji o zawiadomieniu Policji. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia i zdrowia dziecka lub niemożności uzyskania kontaktu z przełożonymi, Pracownik powinien bezpośrednio zawiadomić Policję, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy. Powiadamiając Policję należy opisać zdarzenie, opisać wygląd osób, podać kierunek w którym się oddaliły, ewentualnie spisać oraz także przekazać markę i numer rejestracyjny pojazdu i/lub taksówki, którymi osoby oddaliły się. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Koordynatora, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
3. Należy dążyć do starań, aby utrudnić lub nawet uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z Hotelu, a w przypadku gdy nie pociąga to za sobą ryzyka (tj. można dokonać takich czynności bez narażenia swojego zdrowia lub życia), rozważyć obywatelskie zatrzymania osoby podejrzewanej oraz zawiadomić ochronę obiektu.
4. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko, w miarę możliwości powinno przebywać pod opieką Pracownika do czasu przybycia Policji/ochrony

i o ile to możliwe podjąć próbę wsparcia dziecka zgodnie z zasadami wskazanymi w **Załączniku 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 przekaże ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub Policji. 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 WYKONUJĄCĄ PRACĘ NA RZECZ HOTELU**

1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez Pracownika lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Hotel lecz przez podmiot trzeci, osoba, która powzięła tę informację powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Koordynatora, a pod jego nieobecność inną osobę wyznaczoną do tego celu.
2. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia i zdrowia dziecka, osoba, która powzięła tę informację, powinna bezpośrednio zawiadomić Policję, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy, jak również powiadomić Dyrektora, Managera on Duty lub 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 przekazać taką informację przełożonemu w celu jej wyjaśnienia i podjęcia adekwatnych działań.
4. Jeżeli osoba, która dopuściła się krzywdzenia nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Hotel lecz przez podmiot trzeci (np. outsourcing), wówczas należy zarekomendować zakaz jej wstępu na teren Hotelu, a w razie potrzeby rozwiązać z podmiotem trzecim umowę.

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

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 zareagować (zwrócić uwagę).
2. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia i zdrowia dziecka, Pracownik powinien bezpośrednio zawiadomić Policję, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy, jak również powiadomić Dyrektora, Managera on Duty lub przełożonego/osobę decyzyjną. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Koordynatora, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
3. Jeżeli Pracownik Hotelu jest świadkiem przemocy fizycznej zastosowanej wobec dziecka (klapsy, szarpanie, krzyk, inne wymienione w definicji przemocy fizycznej) powinien starać się przerwać krzywdzenie i zareagować (zwrócić uwagę). Możliwe formy i sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/ opiekuna/ innej osoby dorosłej wobec dziecka znajdują się w **Załączniku nr 11**.
4. W sytuacji pozostawienia dziecka poniżej 7 r. ż. bez opieki, Pracownik który powziął informację o takim zdarzeniu, powinien powiadomić o tym fakcie przełożonego. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu, biorąc pod uwagę okoliczności. W zależności od tego przełożony podejmuje próbę odnalezienia rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa na terenie obiektu i wyjaśnia, że nie może on pozostawiać dziecka bez opieki. W sytuacji, kiedy odnalezienie rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa w obiekcie nie jest możliwe, lub rodzic/opiekun prawny/inna osoba dorosła nie chce lub/i nie jest zdolna przejąć opieki nad dzieckiem, przełożony zawiadamia o tym fakcie Policję. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka.

## **ROZDZIAŁ V: MONITORING I EWALUACJA STANDARDÓW OCHRONY MAŁOLETNIICH**

1. Koordynator raz na dwa lata dokonuje monitoringu i ewaluacji SOM według wytycznych uzyskanych z Orbis S.A. (Biura Zarządu). Monitoring i ewaluacja obejmują weryfikację realizacji SOM, reagowanie na sygnały naruszenia zasad i procedur oraz zaproponowanie zmian w dokumencie, a także, w przypadku konieczności dostosowania ich do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami, wnioskuje o dokonanie zmian w dokumencie. Koordynator przesyła do Biura Zarządu Orbis wszelkie uzyskane w związku z tą procedurą wnioski i sygnały.
2. Koordynator przeprowadza wśród Pracowników Hotelu raz na 2 lata, według wytycznych uzyskanych z Biura Zarządu, ankietę monitorującą poziom realizacji SOM. Wzór ankiety

stanowi **Załącznik nr 6**. W ankiecie pracownicy mogą proponować zmiany oraz wskazywać naruszenia zasad i procedur SOM w obiekcie.

3. Koordynator dokonuje opracowania ankiet wypełnionych przez Pracowników, sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje do Biura Zarządu Orbis S.A. Przedsiębiorca wprowadza do dokumentu niezbędne zmiany i ogłasza Pracownikom nowe brzmienie Standardów Ochrony Małoletnich.

### **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 Orbis S.A oraz w segregatorze ALERT (dostępnym w recepcji).
3. Standardy Ochrony Małoletnich są udostępniane gościom poprzez umieszczenie na stronie internetowej Orbis S.A. oraz w Recepcji (dostępne na życzenie).
4. Standardy Ochrony Małoletnich udostępnione są w wersji zrozumiałej i skróconej dla dzieci przebywających w Hotelu, w miejscu dla nich dostępnym.

## **Załącznik nr 12. Standardy ochrony małoletnich w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami**

### **I. Zasady ogólne**

- 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.

### **II. Relacje między personelem a małoletnimi**

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

Zadaniem personelu Hotelu jest identyfikowanie sytuacji, w tym specjalnych potrzeb małoletniego, aby umożliwić mu odpoczynek. Należy uwzględniać informacje dotyczące małoletniego udostępnione przez rodziców (opiekunów).

#### **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;
  - 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, należy:
  - 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, o ile jest to zasadne przy wykorzystaniu alternatywnych lub wspomagających metod komunikacji.
  - 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.
  - Zapoznać małoletniego w zrozumiały sposób z obowiązującymi w Hotelu normami i zasadami oraz konsekwencjami ich naruszenia dla wszystkich stron.
  - Wskazać małoletniemu w zrozumiały sposób, jak powinien się zachować w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu jego i innych.

- Wskazać małoletniego w zrozumiały sposób, jakie zachowania stanowią naruszanie granic prywatności/intymności innych osób, jakie zachowania krzywdzą innych, sprawiają im ból i cierpienie.
  - Dbać, aby reakcja osoby dorosłej nie powodowała negatywnego nastawienia innych małoletnich do małoletniego, na rzecz którego podjęto interwencję - chronieni powinni być wszyscy małoletni uczestniczący w zdarzeniu, w tym świadkowie.
- c) 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.

#### **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 personelu może zauważyć lub być poinformowany o wystąpieniu aktów agresji, przemocy;
- każdy z personelu 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 inne osoby z personelu, które znajdują się w pobliżu, z prośbą o pomoc; osoby te niezwłocznie informują osoby decyzyjne lub specjalistów i udzielają wsparcia w danej sytuacji;



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



- jeżeli okoliczności zdarzenia na to pozwolą – niezwłocznie - osoba wskazana w procedurze interwencyjnej podejmuje rozmowę stwarzającą małoletniemu możliwość wypowiedzenia się, przedstawienia swojego zdania/opinii w celu ustalenia przyczyn i okoliczności zdarzenia; w trakcie rozmowy z małoletnim, o ile nie zakłóci to jej przebiegu, należy zanotować istotne informacje; po zakończeniu rozmowy sporządza się notatkę z

uwzględnieniem całego zdarzenia i przekazanych informacji od świadków zdarzenia, o sytuacji należy poinformować rodziców (opiekunów);



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

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

- rozmowa powinna być przeprowadzona bez presji czasu, 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 personelu:**

- 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 placówce/instytucji/działalności, stosowanie się do jej poleceń w trakcie zdarzenia;
- dysponowanie numerami osób odpowiedzialnych za podejmowanie interwencji w placówce/instytucji/działalności, osób decyzyjnych;
- doskonalenie kompetencji w zakresie niezbędnym do podejmowania działań określonych w w/w procedurze.