

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH W PRZEDSIĘBIORSTWIE USŁUGOWYM QUAY

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1.

1. Niniejsze Standardy ochrony małoletnich określają zasady i procedury obowiązujące w PU QUAY, których celem jest zapewnienie przez hotel bezpieczeństwa i należytego zabezpieczenia małoletnich przed krzywdzeniem.
2. Ilekroć w niniejszych Standardach używa się wskazanych poniżej pojęć, należy przez nie rozumieć:
 - a) Kierownik hotelu - osoba zarządzająca hotelem, chociażby w ramach zastępstwa,
 - b) krzywdzenie – jednorazowe albo powtarzające się umyślne działania lub zaniechanie, polegające na użyciu siły fizycznej, oddziaływaniu psychicznym bądź ekonomicznym, w tym wykorzystywaniu przewagi fizycznej, psychicznej, ekonomicznej, naruszeniu integralności fizycznej lub dóbr osobistych małoletniego, stosowanie jakichkolwiek form przemocy (w tym fizycznej, psychicznej, seksualnej, ekonomicznej), popełnienie czynu zabronionego na szkodę małoletniego, zaniedbywanie małoletniego, a także wszelkie inne działania lub zaniechania zagrażające dobru małoletniego, powodujące szkodę fizyczną lub psychiczną u małoletniego, wywołujące cierpienie, naruszające jego godność, nietykalność cielesną, wolność, w tym seksualną, prywatność, a także wzbudzające w małoletnim uzasadnione poczucie zagrożenia, poniżenia lub udręczenia, w tym podejmowane za pomocą środków komunikacji elektronicznej;
 - c) małoletni – osoba, która nie ukończyła 18 lat,
 - d) personel – wszystkie osoby zatrudnione przez hotel na podstawie umowy o pracę lub umowy zlecenia, a także osoby współpracujące lub świadczące dla hotelu określone usługi, np. prowadzące zajęcia,
 - e) rodzic – rodzic małoletniego lub jego prawny opiekun,
 - f) hotel – QUAY
 - g) organy ścigania – prokuratura, Policja,
 - h) małoletni – małoletni korzystający z usług świadczonych przez hotel.

II. ZASADY ZAPEWNIAJĄCE BEZPIECZNE RELACJE MIĘDZY PERSONELEM PODMIOTU A MAŁOLETNIEM, A W SZCZEGÓLNOŚCI ZACHOWANIA NIEDOZWOLONE WOBEC MAŁOLETNIICH

§ 2.

1. Personel zobowiązany jest zapewnić małoletnim bezpieczny pod względem fizycznym i psychicznym pobyt w hotelu lub udział w innych usługach hotelu. W podejmowanych działaniach hotel powinien zawsze kierować się dobrem małoletnich oraz postępować zgodnie z ich szeroko pojętym interesem.
2. Na każdym etapie stosowania procedur należy pamiętać, że mogą one stanowić niedogodność dla Gości hotelowych, w związku z czym należy wykazywać zrozumienie dla ich reakcji. Reakcja Gościa nie może stanowić powodu do odstąpienia od procedur.
3. Wszelkie działania należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny. Nadto, działania personelu powinny być uzasadnione, bezpieczne i sprawiedliwe w stosunku do wszystkich Gości hotelowych oraz małoletnich.

§ 3.

1. Personel zobowiązany jest zachowywać się względem małoletniego w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości co do charakteru łączącej członka personelu z małoletnim relacji.
2. Personel zobowiązany jest do poszanowania nietykalności cielesnej małoletniego. Kontakt fizyczny personelu z małoletnim powinien być ograniczony do wyjątkowych sytuacji, w szczególności do udzielenia małoletniemu niezbędnej pomocy.
3. Pracownik hotelu nie powinien dopuszczać do sytuacji, w której pozostaje w pomieszczeniu hotelowym sam na sam z małoletnim, z wyjątkiem sytuacji, gdy pozostawienie małoletniego samego w pomieszczeniu mogłoby w istotny sposób zagrazić jego dobru, w szczególności zdrowiu lub życiu. W miarę możliwości należy zapewnić obecność innej osoby dorosłej, nadzór kamer monitoringu lub tak zaplanować obowiązki służbowe, aby móc do nich powrócić, gdy tego rodzaju sytuacja już minie.
4. Personel w szczególności zobowiązany jest:

- a) dbać o zachowanie profesjonalnej relacji z małoletnimi, adekwatnej do wieku i poziomu rozwoju małoletnich, przyjaznej, lecz z zachowaniem odpowiedniego dystansu,
 - b) zachowywać się w stosunku do małoletnich w sposób cierpliwy, wyrozumiały, pełny akceptacji,
 - c) wykazać się uważnością na potrzeby i problemy małoletnich,
 - d) wykazywać gotowość do wysłuchania małoletnich oraz okazania niezbędnego wsparcia i pomocy,
 - e) dostosowywać poziom rozmowy z małoletnim oraz zakres i sposób przekazywanych informacji odpowiednio do wieku małoletniego, jego zdolności rozumienia i stopnia rozwoju,
 - f) wykazywać się otwartością na współpracę z rodzicami małoletnich,
 - g) szanować prywatność małoletniego oraz wytyczone przez niego granice.
5. Personel zobowiązany jest poświęcać niezbędną uwagę małoletnim ze szczególnymi potrzebami edukacyjnymi oraz małoletnim z niepełnosprawnościami, uwzględniać ich potrzeby, ograniczenia, a także istniejące i mogące wystąpić potencjalnie problemy.

§ 4.

1. Personel nie jest uprawniony do jakiegokolwiek zachowania, które mogłoby zagrozić bezpieczeństwu fizycznemu lub psychicznemu małoletniego, powodować w nim poczucie dyskomfortu, wstydu, zakłopotania bądź zagrożenia. W szczególności zabronione jest:
- a) nadmierne okazywanie sympatii, komplementowanie, pochwały ponad uzasadnioną, przeciętną miarę,
 - b) odnoszenie się do pochodzenia małoletniego, jego sytuacji materialnej lub faktycznej,
 - c) okazywanie małoletniemu w jakikolwiek sposób braku szacunku,
 - d) poniżanie małoletniego, ośmieszanie, obrażanie, zawstydzanie, upokarzanie, wyzywanie,
 - e) zastraszanie, grożenie, stosowanie szantażu, w tym emocjonalnego,
 - f) lekceważenie lub ignorowanie małoletniego,
 - g) ujawnianie drażliwych danych i informacji na temat małoletniego, w tym m.in. na temat jego stanu zdrowia, sytuacji rodzinnej, problemów osobistych, niepełnosprawności,
 - h) utrwalanie, powielanie, publikowanie, wykorzystywanie, udostępnianie w sposób lub w formie innej niż wynikająca ze zgody rodzica wizerunku małoletniego oraz jego danych osobowych.
2. W hotelu zabronione jest:
- a) stosowanie przemocy fizycznej, psychicznej, seksualnej lub ekonomicznej we wszelkich formach,
 - b) dawanie przyzwolenia w sposób bezpośredni lub pośredni na jakiegokolwiek krzywdzenie małoletniego, w szczególności stosowanie przemocy fizycznej, psychicznej lub ekonomicznej przez kogokolwiek,
 - c) stawianie małoletnim ze szczególnymi potrzebami edukacyjnymi lub z niepełnosprawnościami wymogów nieuwzględniających ich faktycznych możliwości oraz ograniczeń,
 - d) jakiegokolwiek zachowanie naruszające godność małoletniego, dawanie w sposób bezpośredni lub pośredni przyzwolenia na jakiegokolwiek naruszenie godności małoletniego.

III. ZASADY I PROCEDURY IDENTYFIKACJI MAŁOLETNIEGO PRZEBYWAJĄCEGO W OBIEKCIE HOTELARSKIM I JEGO RELACJI W STOSUNKU DO OSOBY DOROSŁEJ, Z KTÓRĄ PRZEBYWA W TYM OBIEKCIE

§ 5.

1. Identyfikacji małoletniego i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w hotelu, dokonują pracownicy hotelowej recepcji. Identyfikacja następuje na podstawie dokumentów małoletniego oraz osoby dorosłej, z którą przebywa on w hotelu, a w razie ich braku, na podstawie rozmowy z dorosłym oraz z małoletnim. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL). W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko.
2. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym małoletniego, należy poprosić tę osobę o udowodnienie, np. poprzez okazanie stosownego dokumentu, zgody rodzica lub opiekuna prawnego na pozostawanie przez małoletniego pod opieką wspomnianego dorosłego. Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu 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.
3. Jeśli w trakcie przeprowadzania procedury opisanej w ust. 1 pracownik recepcji nabierze jakichkolwiek wątpliwości co do relacji łączącej małoletniego i osobę dorosłą, z którą przebywa on w obiekcie, wówczas

należy o tym dyskretnie powiadomić dyrektora hotelu. Małoletni, jak i osoba dorosła, powinni w tym czasie pozostawać pod obserwacją pracowników hotelu.

4. W trakcie rozmowy z małoletnim należy zwrócić szczególną uwagę na to, by małoletni miał możliwość swobodnego i nieskrępowanego wypowiedzania się, w szczególności by dorosły, z którym małoletni przebywa w hotelu, nie udzielał odpowiedzi na pytania zadawane małoletniemu. Jeśli dorosły w jakikolwiek sposób utrudnia kontakt z małoletnim lub wywiera na niego presję, choćby tylko swoją obecnością, wówczas należy poprosić dorosłego o opuszczenie pomieszczenia na czas prowadzenia rozmowy z małoletnim, a także poprosić o obecność w trakcie rozmowy dodatkowo drugiego pracownika hotelu.
5. W przypadku gdy świadkami nietypowych sytuacji będą pracownicy innych działów hotelu np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony, powinni oni niezwłocznie zawiadomić o tym przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.

IV. ZASADY I PROCEDURY REAGOWANIA W PRZYPADKU UZASADNIONEGO PRZYPUSZCZENIA, ŻE DOBRO MAŁOLETNIEGO ZNAJDUJĄCEGO SIĘ NA TERENIE OBIEKTU HOTELARSKIEGO LUB KORZYSTAJĄCEGO Z USŁUG TURYSTYCZNYCH JEST ZAGROŻONE

§ 6.

1. W hotelu obowiązują następujące zasady reagowania w przypadku podejrzenia krzywdzenia małoletniego:
 - a) szybkości interwencji – interwencja powinna być podjęta niezwłocznie po ujawnieniu krzywdzenia lub powzięcia uzasadnionego podejrzenia krzywdzenia małoletniego,
 - b) poufności – interwencja powinna być podjęta z poszanowaniem dóbr osobistych małoletniego, w szczególności jego godności i prywatności, z możliwym jak największym ograniczeniem dostępu do informacji dla innych osób, ze szczególnym uwzględnieniem ochrony danych osobowych małoletniego,
 - c) wrażliwości i profesjonalizmu – podczas interwencji należy zapewnić małoletniemu wsparcie personelu, postępować w sposób delikatny.

§ 7.

1. Personel zobowiązany jest zwracać szczególną uwagę na:
 - a) istniejące u małoletniego obrażenia ciała (np. sińce, rany),
 - b) widoczne symptomy dolegliwości bólowych, złego samopoczucia,
 - c) stany napięcia nerwowego u małoletniego, nerwowość, nadwrażliwość, płaczliwość, zmienność nastrojów,
 - d) agresję, nadpobudliwość, nadreaktywność,
 - e) apatię, smutek, płaczliwość, przygnębienie,
 - f) niechęć do powrotu do pokoju, strach lub inne objawy wskazujące na możliwość istnienia niewłaściwych relacji z rodzicami, opiekunami lub innymi osobami, z którymi małoletni spędza czas.
2. Personel w miarę swoich możliwości zobowiązany jest obserwować rodziców lub opiekunów małoletniego oraz inne osoby z którymi przebywa, zwracając przy tym uwagę na:
 - a) relację z małoletnim, sposób odnoszenia się do małoletniego,
 - b) zachowania przemocowe, tj. szarpanie, popychanie, bicie, wyzywanie, poniżanie, krzyk, zastraszanie,
 - c) ich wygląd, higienę, trzeźwość, stan wskazujący na regularne nadużywanie alkoholu,
 - d) reakcję małoletniego na spotkanie z daną osobą.

§ 8.

1. Jeżeli zaistnieje uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie hotelu jest zagrożone, wówczas każdy pracownik hotelu jest zobowiązany do podjęcia adekwatnych działań.
2. Członek personelu zobowiązany jest w pierwszej kolejności przeprowadzić krótką i dyskretną rozmowę z małoletnim, nie wywierając na nim presji oraz nie przymuszając do wyjawiania informacji, których małoletni nie chce wyjawić oraz niezwłocznie zawiadomić kierownika hotelu.
3. Za przyjmowanie i przetwarzanie zgłoszeń o zdarzeniach oraz za podjęcie dalszych działań mających na celu udzielenie małoletniemu wsparcia i pomocy odpowiedzialny jest kierownik hotelu lub osoba wyznaczona.
4. Zgłoszenie krzywdzenia małoletniego może być dokonane w dowolnej formie.
5. Osoba przyjmująca zgłoszenie dotyczące krzywdzenia małoletniego powinna:
 - a) wysłuchać zgłaszającego z uwagą i zrozumieniem,
 - b) unikać osądzania oraz wyrażania swoich ocen na temat przedmiotu zgłoszenia,

- c) powstrzymywać się od rozstrzygnięcia o przedmiocie zgłoszenia, od składania obietnic co do rezultatów podejmowanych działań oraz innych zapewnień,
- d) zadawać zgłaszającemu pytania oraz dążyć do zebrania jak największej ilości informacji,
- e) udzielić zgłaszającemu informacji na temat obowiązujących procedur, wynikających ze Standardów ochrony małoletnich oraz wstępnych informacji o czynnościach, które mogą zostać podjęte.

§ 9.

1. Personel zobowiązany jest zwracać uwagę oraz obserwować zachowanie innych członków personelu względem małoletnich, weryfikować czy jest ono odpowiednie i nie narusza niniejszych Standardów ochrony małoletnich, a także czy nie zagraża bezpieczeństwu małoletnich.
2. W przypadku stwierdzenia przez członka personelu niewłaściwego zachowania innego członka personelu, należy niezwłocznie zawiadomić kierownika hotelu, wskazując wszystkie okoliczności zawiadomienia.
3. Kierownik hotelu podejmuje działania mające na celu wyjaśnienie zgłoszenia.

§ 10.

W sytuacjach nagłych, lub niecierpiących zwłoki, w szczególności w przypadku naocznego stwierdzenia przez członka personelu krzywdzenia małoletniego, członek personelu zobowiązany jest podjąć natychmiastową interwencję w celu udzielenia małoletniemu pomocy w zakresie swoich możliwości, umiejętności, zdolności fizycznej. W takiej sytuacji, członek personelu powinien zawiadomić kierownika hotelu, spisać szczegółową notatkę służbową z przebiegu zdarzenia i przedłożyć ją kierownikowi hotelu, celem dołączenia do akt.

V. PROCEDURY I OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA SKŁADANIE ZAWIADOMIEŃ O PODEJRZENIU POPEŁNIENIA PRZESTĘPSTWA NA SZKODĘ MAŁOLETNIEGO ORAZ ZAWIADAMIANIE SĄDU OPIEKUŃCZEGO

§ 11.

1. Zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa dokonywane są przez kierownika hotelu. W razie jego nieobecności uprawnienie takie ma każdy członek personelu, który posiada wiedzę lub uzasadnione podejrzenie dotyczące krzywdzenia małoletniego.
2. W razie odmowy dokonania przez kierownika hotelu zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa polegającego na krzywdzeniu małoletniego, zawiadomienie to nawet w sprawach innych niż nagłe może być złożone przez każdego członka personelu, który powziął wiedzę o możliwości krzywdzenia małoletniego. Członek personelu powinien zawiadomić kierownika hotelu o dokonanym zgłoszeniu.
3. Po powiadomieniu policji personel powinien zadbać, by małoletni oraz osoba dorosła, która mogła popełnić przestępstwo, nie oddalili się z hotelu przed przybyciem funkcjonariuszy policji, a także by potencjalne dowody popełnienia przestępstwa nie uległy zniszczeniu (np. zabezpieczenie nagrań z kamer monitoringu).

§ 12.

1. W toku postępowania przygotowawczego dotyczącego krzywdzenia małoletniego, personel zobowiązany jest współpracować w niezbędnym zakresie z organami ścigania, w tym m.in. stawiać się na wyznaczone terminy przesłuchań w charakterze świadka oraz udzielać informacji zgodnie ze swoją wiedzą.
2. Personel zobowiązany jest informować hotel o dokonanych przez personel czynnościach w postępowaniu prowadzonym przez organy ścigania, dotyczącym krzywdzenia małoletniego.

§ 13

W uzasadnionych przypadkach kierownik hotelu powinien rozważyć możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego.

VI. SPOSÓB DOKUMENTOWANIA I ZASADY PRZECHOWYWANIA UJAWNIONYCH LUB ZGŁOSZONYCH INCYDENTÓW LUB ZDARZEŃ ZAGRAŻAJĄCYCH DOBRU MAŁOLETNIEGO

§ 14.

1. W hotelu prowadzi się dokumentację dla wszystkich incydentów oraz zdarzeń zagrażających dobru małoletniego. Dokumentacja jest prowadzona w formie akt.
2. Akta są przechowywane zgodnie z zasadami ochrony danych osobowych małoletnich.

3. Każdy, kto otrzymał zgłoszenie dotyczące krzywdzenia małoletniego, zobowiązany jest sporządzić notatkę służbową, wskazując w niej datę i formę otrzymanego zgłoszenia, imię, nazwisko oraz wszystkie pozyskane informacje. Notatkę tę sporządzający przedkłada kierownikowi hotelu.

VII. ZAKRES KOMPETENCJI OSOBY ODPOWIEDZIALNEJ ZA PRZYGOTOWANIE PERSONELU PODMIOTU DO STOSOWANIA STANDARDÓW, ZASADY PRZYGOTOWANIA TEGO PERSONELU DO ICH STOSOWANIA ORAZ SPOSÓB DOKUMENTOWANIA TEJ CZYNNOŚCI

§ 15.

1. Osobą odpowiedzialną za przygotowanie personelu do stosowania Standardów ochrony małoletnich jest kierownik hotelu lub osoba przez niego wyznaczona.
2. Osoby, o których mowa w ust. 1:
 - a) udostępniają personelowi Standardy ochrony małoletnich, zobowiązując do zapoznania się z ich treścią,
 - b) udzielają personelowi na bieżąco informacji, instrukcji, wyjaśnień, w razie potrzeby udostępniają personelowi przykładowe wzory dokumentów tj. notatki służbowe, karty interwencji, protokoły,
 - c) prowadzą obserwacje w zakresie sprawności funkcjonowania Standardów ochrony małoletnich oraz ich skuteczności, zbierają od personelu postulaty dotyczące aktualizacji oraz wprowadzają do nich zmiany.
3. Personel potwierdza zapoznanie się z obowiązującymi w hotelowi Standardami ochrony małoletnich oraz zobowiązanie do stosowania Standardów, składając w tym zakresie pisemne oświadczenie.

VIII. ZASADY PRZEGLĄDU I AKTUALIZACJI STANDARDÓW

§ 16.

1. Standardy ochrony małoletnich są wprowadzane, zmieniane i uchylane przez hotelu.
2. Standardy podlegają obowiązkowej ocenie i aktualizacji nie rzadziej niż co dwa lata, licząc od daty ich wprowadzenia bądź od ostatniej aktualizacji.
3. Standardy mogą być aktualizowane w każdym czasie, w zależności od potrzeb małoletnich i zmieniającej się sytuacji, dotychczasowych doświadczeń, a w szczególności ich skuteczności.

IX. ZASADY I SPOSÓB UDOSTĘPNIANIA RODZICOM ORAZ MAŁOLETNIM STANDARDÓW DO ZAZNAJOMIENIA SIĘ Z NIMI I ICH STOSOWANIA

§ 17.

1. Standardy ochrony małoletnich są udostępnione rodzicom oraz małoletnim w celu zaznajomienia się z nimi i ich stosowania poprzez zamieszczenie na stronie internetowej hotelu oraz wywieszenie na recepcji hotelowej w wersji pełnej oraz skróconej - zawierającej informacje istotne dla małoletnich.
2. Hotel informuje rodziców o obowiązywaniu Standardów ochrony małoletnich, konieczności zapoznania się z ich treścią i ich stosowania, miejscach udostępnienia, a także o istotnej wadze dokumentu.

§ 18.

1. Standardy ochrony małoletnich obowiązują od dnia 07.08.2024
2. Załączniki do Standardów stanowią ich integralną część.

Załącznik nr 3 – STADARDY OCHRONY MAŁOLETNICH (WERSJA SKRÓCONA DLA MAŁOLETNICH)

Osoby, które kontaktują się z Tobą podczas wykonywania swojej pracy, powinny zachowywać się grzecznie i z poszanowaniem Twoich potrzeb.

Pracownikom nie wolno stosować w stosunku do Ciebie przemocy.

Masz prawo do zadawania pytań pracownikom i otrzymywania na nie wyczerpujących odpowiedzi.

Pracownikom nie wolno na Ciebie krzyczeć.

Masz prawo do informacji o wszystkich decyzjach, które są w stosunku do Ciebie podejmowane i wyjaśnienia dlaczego takie są.

Masz prawo do prywatności. Pracownikom nie wolno przekazywać informacji o Tobie innym dorosłym ani dzieciom, z wyjątkiem Twoich rodziców lub opiekunów.

Pracownikom nie wolno bez zgody Twojej i Twoich rodziców lub opiekunów robić Ci zdjęć, nagrywać filmów.

Pracownikom nie wolno zachowywać się w Twojej obecności niewłaściwie, używać wulgarnych słów, gestów lub żartów, obrażać kogokolwiek, nawiązywać w wypowiedziach do Twojej atrakcyjności, używać przemocy.

Nikomu nie wolno Cię krzywdzić, w jakikolwiek sposób.

Pracownikom nie wolno nawiązywać z Tobą jakichkolwiek relacji romantycznych, ani składać Ci propozycji o nieodpowiednim charakterze.

Pracownikom nie wolno proponować Ci alkoholu, papierosów ani nielegalnych substancji. Pracownikom nie wolno używać ich w Twojej obecności.

Pracownikom nie wolno przyjmować pieniędzy ani prezentów od Ciebie.

Masz prawo być traktowane tak samo jak wszystkie inne dzieci. Pracownicy nie powinni nikogo faworyzować.

Pracownikom wolno Cię dotykać tylko za Twoją zgodą i w taki sposób, aby był dla Ciebie odpowiedni.

Pracownikom nie wolno Cię bić, szturchać, popychać ani dotykać Cię w jakikolwiek inny sposób, którego nie chcesz lub czujesz się źle.

Pracownicy mogą się z Tobą kontaktować wyłącznie w czasie pracy i w związku z ich pracą.

Pracownikom nie wolno zapraszać Cię do ich miejsca zamieszkania, spotykać się z Tobą poza jego godzinami pracy ani kontaktować się z Tobą w mediach społecznościowych lub przez prywatny telefon.

Pamiętaj! Zawsze kiedy czujesz się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, ktoś robi Ci krzywdę lub zachowuje nieodpowiednio, możesz powiedzieć o tym innemu pracownikowi, który Cię wysłucha i pomoże!