

Standardy Ochrony Małoletnich
obowiązujące w Hotelu Aubrecht Country Spa Resort

§ 1.

Preambuła

1. Mając na uwadze konieczność zapewnienia osobom małoletnim należytej ochrony w trakcie ich pobytu w obiekcie hotelarskim, prowadzonym przez Pol-Turist sp. z o.o. z siedzibą w Pokrzywnicy, wprowadzone zostają niniejsze „Standardy ochrony osób małoletnich obowiązujące w Hotelu Aubrecht Country Spa Resort”, zwane dalej Standardami.
2. Spółka zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w obiekcie hotelowym i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.
3. Wszelkie procedury przewidziane Standardami należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny.

§ 2.

Definicje

1. Ilekroć w niniejszym dokumencie mowa jest o:
 - 1) Spółce – rozumie się przez to Pol- Turist sp. z o.o. w Pokrzywnicy - właściciela Hotelu Aubrecht Country Spa Resort,
 - 2) Hotel – rozumie się przez to oddział Spółki świadczący usługi hotelarskie oraz turystyczne,
 - 3) Standardach – rozumie się przez to Standardy Ochrony Małoletnich obowiązujące w Hotelu Aubrecht Country Spa Resort,
 - 4) Małoletnim – rozumie się przez to osobę, która nie ukończyła 18 roku życia,
 - 5) Personelu – rozumie się przez to każdą osobę zatrudnioną przez Spółkę, bez względu na formę zatrudnienia, a także wolontariusza, stażystę lub współpracownika,
 - 6) Opiekunie małoletniego – rozumie się przez to rodzica oraz opiekuna prawnego małoletniego,
 - 7) Krzywdzeniu małoletniego – rozumie się przez to działanie lub zaniechanie, która może przybrać formę przestępstwa na szkodę małoletniego albo popełnienia czynu

karalnego przez jakąkolwiek osobę lub zagrożenie dobra małoletniego, w tym jego zaniedbywanie.

§ 3.

Zasady zapewniające bezpieczne relacje między personelem podmiotu a małoletnim, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich

1. Spółka będzie dokładać wszelkich starań, aby osoby należące do personelu Hotelu, mogące mieć kontakt z małoletnimi, przebywającymi w Hotelu, miały świadomość w zakresie ciążących na nich w tym zakresie obowiązków, a także aby potrafiły zadbać o bezpieczne relacje pomiędzy nimi a małoletnimi, kierując się każdorazowo dobrem małoletnich i działaniem w ich najlepszym interesie.
2. Personel traktuje małoletnich z szacunkiem, uwzględniając ich godność i potrzeby oraz poziom ich rozwoju emocjonalnego i intelektualnego. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec małoletnich w jakiegokolwiek formie.
3. Personel jest zobowiązany do utrzymywania wyłącznie profesjonalnej relacji z małoletnimi i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec małoletnich są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych małoletnich. Personel zobowiązany jest działać w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji jego zachowania.
4. W celu zapewnienia bezpiecznych relacji z małoletnim, Personel Hotelu nie powinien w szczególności:
 - 1) zawstyżać, upokarzać, lekceważyć i obrażać małoletniego,
 - 2) krzyczeć na małoletniego w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa jego lub innych małoletnich,
 - 3) ujawniać informacji wrażliwych dotyczących małoletniego wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych małoletnich. Zakaz ujawniania w/w informacji, obejmuje w szczególności wizerunek małoletniego, informacje o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej,
 - 4) używać wulgarnych słów, gestów i żartów, czynić obraźliwych uwag, nawiązywać w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywać wobec małoletniego relacji władzy lub przewagi fizycznej, poprzez zastraszanie, przymuszanie bądź groźby,
 - 5) nawiązywać z małoletnim jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać mu propozycji o nieodpowiednim charakterze,
 - 6) utrzymywać wizerunku małoletniego (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków małoletnich bez uprzedniej zgody Opiekunów oraz samego małoletniego,

- 7) proponować ani udostępniać małoletnim alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich w obecności małoletnich,
 - 8) dopuszczać do sytuacji, w której pozostaje w Hotelu w pomieszczeniu sam na sam z małoletnim, z wyjątkiem sytuacji, gdy pozostawienie małoletniego samego w pomieszczeniu mogłoby w istotny sposób zagrozić jego dobru, w szczególności zdrowiu lub życiu. W miarę możliwości należy zapewnić obecność innej osoby dorosłej lub nadzór kamer monitoringu.
5. Personel zobowiązany jest:
- 1) szanować prawo małoletniego do prywatności, a w przypadku konieczności odstępiania od zasady poufności, w celu ochrony małoletniego, Personel zobowiązany jest wyjaśnić małoletniemu przyczyny odstępiania,
 - 2) zapewnić małoletnich, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć personelowi lub Dyrektorowi Oddziału Spółki i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy.
6. Każde przemocowe działanie wobec małoletniego jest niedopuszczalne. Nie wolno bić, szturczać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej małoletniego, ani dotykać małoletniego w sposób, który może być uznany za nieprzystoity lub niestosowny.
7. Nie wolno zapraszać małoletnich do swojego miejsca zamieszkania ani spotykać się z nimi poza godzinami pracy. Obejmuje to także kontakty z małoletnimi poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych).

§ 4.

Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w obiekcie hotelarskim i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w tym obiekcie.

1. Identyfikacji małoletniego i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu, dokonują pracownicy hotelowej recepcji. Identyfikacja taka 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. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym małoletniego, należy poprosić tę osobę o udowodnienie, np. poprzez okazanie pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego na pozostawanie przez małoletniego pod opieką wspomnianego dorosłego.
2. 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.

3. W trakcie rozmowy z małoletnim należy zwrócić szczególną uwagę na to, by miał on możliwość swobodnego i nieskrępowanego wypowiadania 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.

Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie obiektu hotelarskiego lub korzystającego z usług turystycznych jest zagrożone.

1. Jeżeli zaistnieje uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone, pracownik Hotelu zaobserwował krzywdzenie dziecka lub fakt krzywdzenia ujawniło samo dziecko, wówczas każdy pracownik Hotelu jest zobowiązany do podjęcia adekwatnych działań.
2. Uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia małoletniego występuje w szczególności wtedy, gdy pracownik Hotelu zaobserwował okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie małoletniego, gdy małoletni nosi ślady mogące świadczyć o krzywdzeniu, a także gdy małoletni sam poinformował o krzywdzeniu.
3. Działania, o których mowa w ust. 1, powinny polegać na natychmiastowym powiadomieniu o zaistniałej sytuacji Dyrektora Hotelu, a jeśli to nie będzie możliwe lub mogłoby spowodować zbędne opóźnienie, na powiadomieniu przełożonego lub funkcjonariuszy Policji.
4. Jeśli sytuacja to uzasadnia, pracownik Hotelu może również podjąć bezpośrednie działania mające na celu zapobieżenie krzywdzeniu, uwzględniając, jednakże, by taka próba nie zagrażała bezpieczeństwu jego samego, małoletniego, ani też osób postronnych. Działania pracownika Hotelu powinny pozostawać w granicach prawa, w szczególności stosować się do zasad regulujących kwestię obrony koniecznej lub tzw. zatrzymania obywatelskiego.

§ 6.

Procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz zawiadamianie sądu opiekuńczego.

1. Po powiadomieniu przez pracowników Hotelu w sytuacjach przewidzianych w niniejszych Standardach Dyrektor Hotelu jest zobowiązany do ustalenia stanu sprawy oraz, jeśli ustalone okoliczności uzasadniają taki krok, do powiadomienia odpowiednich służb. W sytuacjach niecierpiących zwłoki do powiadomienia odpowiednich służb uprawniony i zobowiązany jest każdy pracownik Hotelu.
2. Po powiadomieniu służb o zaistniałym zdarzeniu, pracownicy Hotelu powinni 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).

§ 7.

Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu podmiotu do stosowania standardów, zasady przygotowania tego personelu do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności.

1. Osobą odpowiedzialną za przygotowanie pracowników Hotelu do dostosowania Standardów jest Dyrektor Hotelu.
2. Dyrektor Hotelu lub osoba przez niego upoważniona opisuje każdą interwencję lub zgłoszone zdarzenie związane z krzywdzeniem dziecka na terenie obiektu w rejestrze interwencji.
3. Dyrektor Hotelu jest odpowiedzialny za monitorowanie i aktualizacje Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.
4. Standardy podlegają udostępnieniu na stronie internetowej www.hotelaubrecht.pl, a także zostaną wywieszone w miejscu widocznym w Hotelu.
5. Standardy zostały uchwalone przez Zarząd Spółki i wchodzi w życie w dniu 15 sierpnia 2024r.