



*Hotel Werona****
Wellness & Spa

Standardy

OCHRONY MAŁOLETNICH



STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH

W HOTELU WELLNESS&SPA WERONA***

Mając na uwadze:

1. Poszanowanie prawa dziecka do ochrony jego godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia;
2. Zapobieganie zdarzeniom, które mogą skutkować krzywdą dziecka podczas pobytu w Hotelu Wellness&SPA WERONA*** („Obiekt”), w szczególności poprzez możliwie szybką reakcję na nieprawidłowości w relacjach dziecka z osobami dorosłymi, z którymi dziecko przebywa w Obiekcie;
3. Zapewnienie bezpiecznych relacji między dzieckiem a personelem Obiektu, a w szczególności zapobieganie zachowaniom niedozwolonym wobec dziecka;
4. Wypełnienie prawnych obowiązków nałożonych na „WELLNESS AND SPA WERONA, S.C, KRS 0001060189, ul. Zielona 12a, 57-340 Duszniki Zdrój jako podmiot świadczący usługi hotelarskie; przyjmuje się niniejszy dokument Standardów Ochrony Małoletnich („Standardy”), który jest zbiorem obowiązujących w Obiekcie zasad oraz procedur realizujących powyższe cele.

§ 1. ZASADY OGÓLNE

1. Spółka, jako podmiot świadczący usługi hotelarskie, ma świadomość społecznej odpowiedzialności za prowadzenie tej działalności w sposób sprzyjający promowaniu pożądanych postaw społecznych w aspekcie ochrony praw dzieci.
2. Pożądane postawy społeczne obejmują w szczególności dawanie przykładu właściwego reagowania na wszelkie krzywdy wyrządzane dzieciom na obszarze Obiektu. Odpowiednie reagowanie uwzględnia zarówno natychmiastową, faktyczną reakcję na zauważone nieprawidłowości, jak i zawiadamianie powołanych do tego organów o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego.
3. Każda osoba wykonująca pracę lub inne usługi w Obiekcie powinna pozostać wyczulona na zachowania wywołujące podejrzenie, że dziecku przebywającemu w Obiekcie może dziać się krzywda. Personel Obiektu zostaje przeszkolony zarówno z zakresu identyfikowania nieprawidłowych zachowań, uzyskiwania niezbędnych informacji od dorosłych przybywających do Obiektu z dzieckiem oraz od samego dziecka, jak i sposobu reagowania na te nieprawidłowości.
4. Personel Obiektu jest świadomy konieczności identyfikowania dziecka przebywającego w Obiekcie oraz ustalenia jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa. W związku z tym, ustalone zostają zasady i procedury identyfikacji, włączając w to podstawy i cele przetwarzania danych osobowych.
5. Standardy są publikowane na stronie internetowej Obiektu oraz w widocznym miejscu w Obiekcie. Dzięki temu osoby małoletnie będą miały świadomość, że mogą zgłosić się do personelu Obiektu, aby uzyskać niezbędną pomoc, gdy dzieje im się krzywda. Osoby dorosłe uzyskają wiedzę o przyczynach, dla których personel Obiektu może oczekiwać udzielenia informacji o dzieciach i ich relacjach z dorosłymi.
6. Przez dziecko lub osobę małoletnią rozumie się każdą osobę poniżej 18 roku życia.

§2. BEZPIECZNE RELACJE MIĘDZY PERSONELEM OBIEKTU A MAŁOLETNIEM

1. Hotel Wellness&SPA WERONA*** nie prowadzi usług opieki nad dziećmi ani animacji dla dzieci. Dzieci przebywające na terenie hotelu pozostają pod opieką rodziców lub opiekunów.

§3. IDENTYFIKACJA MAŁOLETNIEGO W OBIEKCIE I JEGO RELACJI W STOSUNKU DO OSOBY DOROSŁEJ, Z KTÓRĄ PRZEBYWA

1. Personel Obiektu dokonuje identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w Obiekcie. Czynności tych dokonuje personel recepcji Obiektu. W razie uzasadnionej potrzeby, do dokonania identyfikacji jest uprawniony również każdy inny członek personelu Obiektu.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

W HOTELU WELLNESS&SPA WERONA***

2. Procedura identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w Obiekcie obejmuje następujące działania personelu Obiektu:
 - Personel Obiektu weryfikuje dokument dziecka (np. dowód osobisty, paszport, legitymację szkolną, dokument w aplikacji mObywatel) oraz odnotowuje dane w systemie osoby dorosłej.
 - W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej – personel pyta o tą relację zarówno osobę dorosłą, jak i dziecko. Spółka ustala przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem, którego treść znajduje się w dalszej części dokumentu.
 - Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym dziecka, personel pyta, czy osoba dorosła posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców lub opiekunów prawnych na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie). Informacja o istnieniu lub braku takiego dokumentu zostaje odnotowana w systemie obejmującym dane gości Obiektu.
 - Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu potwierdzającego zgodę rodziców lub opiekunów prawnych, personel Obiektu prosi o numer telefonu do tych osób, a następnie dzwoni i potwierdza przebywanie dziecka w Obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/ opiekunów prawnych. W miarę możliwości dziecko powinno potwierdzić, że osobą, z którą nawiązany został kontakt, jest jego rodzic lub opiekun prawny.
 - W przypadku braku możliwości weryfikacji w sposób opisany powyżej, personel Obiektu prosi o złożenie stosownego oświadczenia przez opiekuna.
3. W przypadku braku woli okazania dokumentu dziecka lub wskazania relacji z dzieckiem, personel Obiektu wyjaśnia, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa dzieciom korzystającym z Obiektu i została opracowana w wykonaniu prawnych obowiązków nałożonych na obiekty świadczące usługi hotelarskie. Nadrzędnym celem pytań jest zapewnienie bezpieczeństwa wszystkich dzieci przebywających w Obiekcie.
4. Po pozytywnym wyjaśnieniu sprawy, należy podziękować gościowi za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
5. Jeżeli rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, pracownik recepcji Obiektu powiadamia przełożonego o tych wątpliwościach w sposób nie budzący podejrzeń dorosłego przebywającego w Obiekcie z dzieckiem. Przełożony powinien zawiadomić również służbę ochrony Obiektu, o ile znajduje się w Obiekcie. Powiadomień tych dokonuje się bez obecności gościa. Zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu do czasu wyjaśnienia sprawy.
6. Przełożony pracownika recepcji Obiektu podejmuje decyzję o zawiadomieniu Policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z osobą dorosłą, przybyłą do Obiektu z dzieckiem, w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
7. W przypadku, gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję i od tego momentu stosuje procedurę reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia krzywdy dziecka (pkt. IV Standardów).
8. Personel innych niż recepcja działów Obiektu powinien niezwłocznie zawiadomić przełożonego o zauważeniu podejrzanych lub nietypowych okoliczności bądź zachowań, w szczególności wymienionych w ust. 12 poniżej.
9. W sytuacji opisanej w ust. 8 powyżej, przełożony w sposób zależny od okoliczności weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne i w razie potrzeby przeprowadza działania wyjaśniające lub zawiadamia Policję.
10. Personel Obiektu zachowuje szczególną ostrożność i zwraca szczególną uwagę na sytuację dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, szczególnie, gdy ze względu na niepełnosprawność od dziecka nie można uzyskać informacji potwierdzających dane podawane przez osobę dorosłą.
11. Identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana, jeśli zostanie stwierdzona sytuacja nietypowa lub podejrzana, wskazująca na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

W HOTELU WELLNESS&SPA WERONA***

12. Sytuacje nietypowe lub podejrzane obejmują w szczególności (ale nie wyłącznie) wystąpienie następujących okoliczności:

RECEPCJA

- Gość unika podania swoich danych osobowych lub danych dziecka;
- Gość prosi o anonimowe zameldowanie lub jawnie wskazuje nieprawidłowe dane.
- Gość sprawia wrażenie, jakby nie znał danych osobowych dziecka, myli je.
- Jeśli z dzieckiem przyjeżdża więcej niż jedna osoba dorosła – osoby te podają różniące się od siebie dane dziecka.
- Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.
- Gość przyjeżdża z dzieckiem o późnej porze, sprawia wrażenie bycia w pośpiechu.
- Podczas rejestracji, dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w Obiekcie z osobą dorosłą. Dziecko unika kontaktu wzrokowego z osobą dorosłą, z którą przyjechało.
- Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.
- Dziecko podaje niespójne odpowiedzi co do relacji z osobą dorosłą lub co do miejsca pobytu rodziców.
- Gość podczas rejestracji rozgląda się, weryfikuje układ kamer monitoringu, zasłania się przed kamerą.
- Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie, jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji lub z jakąkolwiek inną osobą.
- Gość, przebywający w Obiekcie z dzieckiem wyraźnie unika innych osób podczas pobytu w Obiekcie, unika nawiązywanej przez personel rozmowy (nawet tzw. small talk).
- Gość, przebywający w Obiekcie z dzieckiem zaprasza do pokoju inne osoby, które nie są gośćmi Obiektu.
- Gość dokonuje płatności gotówką albo kartą prepaid, przy czym płatności dokonuje codziennie (np. z uwagi na to, że nie wie, jak długo będzie przebywał w Obiekcie) albo prosi inną osobę, żeby opłaciła nocleg.
- Gość wynajmuje pokój na niestandardowy okres: na godziny, na część dnia albo na bardzo długi okres.
- Gość posiada przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.
- Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem.
- Gość pojawia się w Obiekcie z dzieckiem, z którym się wcześniej nie meldował.
- Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.
- Gość z dzieckiem wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie dla osoby dorosłej, nie prosi o dostawkę.
- Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało (np. widoczna jest wyraźna różnica statusu majątkowego osoby dorosłej i dziecka).
- Dziecko przychodzi do Obiektu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole.
- Osoby dorosłe, które nie są gośćmi Obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować otoczenie i kontaktują z gościem Obiektu, który przyjechał z dzieckiem.

RESTAURACJA, BAR

- Gość przebywa z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w Obiekcie.
- Gość przebywa z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w Obiekcie.
- Osoby z zewnątrz, niezameldowane w Obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować.
- Gość pyta personel Obiektu albo inne osoby o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami.
- Osoby nastoletnie czekają na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się być ich rodzicem czy opiekunem.
- Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.
- Podejrzana wymiana gotówki albo upominków pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

W HOTELU WELLNESS&SPA WERONA***

- Dziecko wydaje się niespokojne, zdenerwowane, unika kontaktu wzrokowego.
- Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.
- Osoba dorosła podaje dziecku alkohol lub substancje mogące stanowić środki odurzające.
- Osoba dorosła, przebywająca wyłącznie z dzieckiem, pospiesznie zakupuje alkohol i udaje się z nim do pokoju.
- Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą na zamówione śniadanie albo korzystają ze śniadania w niezusadnionym pośpiechu w porze, w której na sali znajduje się najmniej gości.

STREFA BASENOWA / SAUNA

- Osoba dorosła mimo sprzeciwu dziecka wobec obecności tej osoby udaje się wraz z dzieckiem do przebieralni, toalety, sauny.
- Dziecko wchodzące lub przebywające w strefie basenowej z osobą dorosłą jest zestresowane, wydaje się nie cieszyć z pobytu w tym miejscu.
- Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.
- Osoba dorosła nieprzebywająca z dzieckiem spędza czas w przestrzeni przeznaczonej dla dzieci, obserwuje dzieci.

SŁUŻBA PIĘTER, ROOM SERVICE

- Karta "Nie przeszkadzać" (lub podobna) jest stale wywieszona na drzwiach pokoju, gdzie przebywają dzieci.
- Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa.
- Duża ilość gotówki zauważona w pokoju w widocznym miejscu (nie upoważnia to personelu do przeszukiwania osobistych rzeczy Gościa).
- Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą z pokoju (np. donoszone jest im jedzenie).
- W pokoju znajdują się liczne komputery, telefony komórkowe, karty SIM, czytniki do kart płatniczych, nośniki cyfrowe (karty pamięci, płyty, pendrive) i inne podobne przedmioty, mogące wskazywać na przeprowadzanie nielegalnych transakcji lub posiadanie niedozwolonych treści.
- W pokoju, w którym przebywa gość z dzieckiem, znajduje się kamera.
- Osoba dorosła i dziecko nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po Obieckie.
- Gość, przebywający z dzieckiem zamawia posiłki, napoje (w szczególności alkohol) do pokoju, nie pozwala na wniesienie posiłków do środka, oczekuje pozostawienia zamówienia na zewnątrz lub odbiera je przy minimalnie uchylonych drzwiach.
- W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo, że dziecko nie zostało zarejestrowane na pobyt w Obieckie.
- W pokoju, w którym osoba dorosła zarejestrowała się z dzieckiem albo w którym przebywa niezarejestrowane dziecko, widoczna jest duża ilość alkoholu albo narkotyki.
- W pokoju, w którym osoba dorosła zarejestrowała się z dzieckiem albo w którym przebywa niezarejestrowane dziecko, znajdują się prezerwatywy lub przedmioty o charakterze erotycznym itp.

§4. PROCEDURA REAGOWANIA W PRZYPADKU UZASADNIIONEGO PODEJRZENIA KRZYWDY DZIECKA

1. W razie uzasadnionego podejrzenia, że dziecko przebywające w Obieckie jest krzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić Policję, dzwoniąc pod numer 112. Telefon wykonuje osoba wyznaczona przez Spółkę do koordynowania przestrzegania Standardów, a w razie jego niedostępności – przełożony lub na jego polecenie pracownik, który prowadził rozmowę z gościem. W razie niedostępności przełożonego, telefon wykonuje pracownik, informując niezwłocznie o tym fakcie przełożonego.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

W HOTELU WELLNESS&SPA WERONA***

2. Poza sytuacją, o której mowa w pkt. III ust. 8 Standardów, uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje, gdy:
 - dziecko ujawniło wobec pracownika Obiektu fakt krzywdzenia,
 - pracownik zaobserwował krzywdzenie,
 - dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie lub chaotycznie, popada w zakłopotanie; d. występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie, w szczególności wymienione w pkt. III ust. 12 Standardów,
3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia krzywdy dziecka, należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z Obiektu do czasu przyjazdu Policji.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej o krzywdzenie dziecka. W takiej sytuacji, do czasu przybycia Policji, należy zatrzymać tę osobę w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości, pod nadzorem dwóch pracowników
5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem dziecka z materiałem biologicznym sprawcy (sperma, ślina, naskórek), dla celów przyszłego ustalenia ewentualnego sprawstwa, należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby dziecko myło się oraz jadło lub piło do czasu przyjazdu Policji.
6. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką zweryfikowanego pracownika Obiektu do czasu przyjazdu Policji.
7. Należy niezwłocznie zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i wydać na wniosek uprawnionych organów ścigania.
8. Każdy członek personelu Obiektu, który uczestniczył w opisanej wyżej procedurze, sporządza notatkę służbową opisującą przebieg zdarzenia z jego udziałem. Notatki są przekazywane Koordynatorowi Generalnemu Obiektu.

§5. UWZGLĘDNIANIE SYTUACJI DZIECI NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Oceniając możliwość krzywdy dziecka, personel Obiektu uwzględnia szczególną sytuację dzieci niepełnosprawnych.
2. Personel Obiektu bierze pod uwagę, że ze względu na specyfikę niepełnosprawności, pewne zachowania dziecka lub osoby dorosłej mogą być oceniane inaczej.
3. W szczególności:
 - zachowania dziecka lub dorosłego, które mogą wzbudzić większą czujność w przypadku braku niepełnosprawności, będą prawidłowe w odniesieniu do dziecka niepełnosprawnego np. ze względu na szczególne potrzeby dziecka w zakresie okazywania emocji lub ich wyciszenia, konieczność uzyskiwania pomocy przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, specyfikę reakcji na dotyk;
 - zachowania dziecka lub dorosłego, które nie są niepokojące w przypadku braku niepełnosprawności, powinny wzbudzić szczególną czujność personelu Obiektu ze względu na specyfikę niepełnosprawności dziecka, np. brak widocznej reakcji dziecka na krzywdę.
4. Mając na uwadze specyfikę niepełnosprawności, personel Obiektu powinien wypracować zrozumiałą formę komunikacji z dzieckiem, dostosowaną do możliwości psychofizycznych dziecka i umożliwiającą wyrażenie przez dziecko swojej woli, w tym akceptacji lub sprzeciwu, co do pewnych zachowań.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

W HOTELU WELLNESS&SPA WERONA***

§6 KOMPETENCJE OSOBY ODPOWIEDZIALNEJ ZA PRZYGOTOWANIE PERSONELU OBIEKTU

1. Za wdrożenie Standardów w Obiekcie i przygotowanie personelu Obiektu do ich stosowania odpowiada wyznaczony koordynator („Koordynator”).
2. Koordynatorem jest wyznaczana osoba posiadająca wiedzę i umiejętności gwarantujące skuteczne wdrożenie Standardów, a w szczególności osoba, która:
 - posiada wiedzę o przepisach ustawy o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich;
 - zna, rozumie i przestrzega Standardów;
 - potrafi udzielać pierwszej pomocy;
 - posiada kompetencje miękkie, pozwalające na empatyczne podejście do dzieci i osób dorosłych;
 - potrafi identyfikować i rozwiązywać konflikty oraz inne sytuacje kryzysowe;
 - stale poszerza swoje kompetencje, uczestnicząc w szkoleniach z zakresu objętego Standardami;
 - posiada doświadczenie w pracy z dziećmi, o ile taka osoba znajduje się w zespole Obiektu i spełnia wszystkie pozostałe wymagania.
3. Koordynator dobiera odpowiednią formę szkolenia z zakresu stosowania Standardów dla aktualnego i każdego nowego członka personelu Obiektu.
4. Szkolenie może przyjąć dowolną formę, w tym webinaru lub zapoznania się z pisemnymi materiałami.
5. Fakt przeprowadzenia szkolenia zostaje odnotowany udokumentowanym oświadczeniem Koordynatora, zawierającym informację o dacie i sposobie przeprowadzenia szkolenia oraz dane członków personelu Obiektu uczestniczących w szkoleniu. Oświadczenia przechowuje Koordynator.

§7. PRZEGLĄD I AKTUALIZACJA STANDARDÓW

1. Standardy Ochrony Małoletnich podlegają okresowej weryfikacji i aktualizacji w razie potrzeby,
2. Przegląd standardów przeprowadzony jest nie rzadziej niż raz na dwa lata lub w przypadku zmian przepisów prawa.
3. Za aktualizację dokumentu odpowiedzialne jest kierownictwo Hotelu Wellness&SPA WERONA***.
4. Skrócona wersja standardów dostępna jest dla Gości w recepcji hotelu
5. Do Standardów zostają załączone:
 - Oświadczenie pracownika o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich
6. Standardy obowiązują w Obiekcie od dnia 22 sierpnia 2024 r.