

# Hotel Lord

## STANDARZY OCHRONY MAŁOLETNIICH w Hotelu Lord w Radomiu

### Preambuła

Mając na uwadze obowiązek prawny wynikający z zapisów ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich oraz treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, *Hotel Lord* przyjmuje do stosowania Politykę ochrony dzieci. Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych, w przypadku podejrzenia, że dziecko, które przebywa w *Hotelu Lord*, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom, z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

Polityka ochrony dzieci w *Hotelu Lord* jest realizowana w oparciu o niżej wymienione zasady:

- 1 *Hotel Lord* prowadzi swoją działalność operacyjną z poszanowaniem praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
- 2 *Hotel Lord* uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych. *Hotel Lord* w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadomiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.

### Słowniczek:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

- 1 **Obiekty turystyczne** – obiekty hotelarskie oraz inne obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie określone w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych.
- 2 **Dziecko/maloletni** - na potrzeby niniejszej Polityki przyjmuje się, że dzieckiem, jest każda osoba, która nie ukończyła 18 roku życia.<sup>1</sup>
- 3 **Opiekun dziecka** – przedstawiciel ustawowy dziecka: rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania

---

1 Zgodnie z polskim prawem dzieckiem jest każda osoba w wieku poniżej osiemnastu (art. 1 Konwencji o prawach dziecka, przyjętej przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych dnia 20 listopada 1989 r.). Małoletnim jest osoba, która nie osiągnęła pełnoletności, zatem osoba do ukończenia 18 roku życia lub kobieta, który uzyskała pełnoletność przez zawarcie małżeństwa po ukończeniu 16 roku życia (art. 10 § 1 i 2 k.c.), które może nastąpić za zezwoleniem sądu opiekuńczego z ważnych powodów i jeśli z okoliczności wynika, że zawarcie małżeństwa będzie zgodne z dobrem założonej rodziny (art. 10 § 1 kro).

małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych)<sup>2</sup>

- 4 **Obca osoba dorosła** to każda osoba powyżej 18 roku życia, która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
- 5 **Krzywdzenie dziecka** - należy rozumieć jako zachowanie, które może stanowić popełnienie czynu zabronionego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka personelu obiektu turystycznego, lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie; 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 i/lub zakłócają ich optymalny rozwój.
- 6 **Formy przemocy wobec dziecka:**
  - **Przemoc fizyczna** wobec dziecka to przemoc, w wyniku której dziecko doznaje faktycznej fizycznej krzywdy lub jest nią potencjalnie zagrożone. Krzywda ta następuje w wyniku działania bądź zaniechania działania ze strony rodzica lub innej osoby odpowiedzialnej za dziecko, lub której dziecko ufa, bądź która ma nad nim władzę. Przemoc fizyczna wobec dziecka może być czynnością powtarzalną lub jednorazową.
  - **Przemoc psychiczna** wobec dziecka to przewlekła, niefizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a opiekunem, obejmująca zarówno działania, jak i zaniechania. Zaliczamy do niej m.in.: niedostępność emocjonalną, zaniedbywanie emocjonalne, relację z dzieckiem opartą na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu, nieodpowiednie rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem, niedostrzeganie lub nieuznawanie indywidualności dziecka i granic psychicznych pomiędzy rodzicem a dzieckiem.
  - **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, społecznych lub politycznych z seksualnego wykorzystywania innej osoby. Szczególne zagrożenie wyzyskiwaniem seksualnym zachodzi w czasie kryzysów humanitarnych. Zagrożenie wyzyskiwaniem istnieje zarówno wobec dzieci jak i ich opiekunów (definicja za Biuletynem ONZ ST/SGB/2003/13).
  - **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.

---

2 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.

- 7 **Przestępstwo na szkodę dziecka** – na szkodę dzieci mogą być popełnione 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<sup>3</sup>). 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 kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk).
- 8 **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, zaniechanie potrzeb, itp.).
- 9 **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.
- 10 **Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi** jest każda osoba wykonująca zadania bądź delegowana do wykonywania zadań związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.
- 11 **Właściciel Hotelu** – organ/podmiot/osoba zarządzająca danym obiektem turystycznym lub siecią obiektów, odpowiedzialna za właściwe funkcjonowanie obiektu pod względem formalnym.

## ROZDZIAŁ I. PRACOWNICY OBIEKTU

### Zasady ogólne

1. *Hotel Lord* zobowiązuje się edukować swoich pracowników na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje. Obiekt może realizować ww. edukację poprzez różne formy szkolenia np.: szkolenia zewnętrzne, wewnętrzne, e-learning, materiały edukacyjne wypracowane przez hotel i dostępne dla pracowników, materiały edukacyjne dostępne bezpłatnie, wypracowane przez inne organizacje.
2. Każdy pracownik, przed dopuszczeniem do pracy, jest zapoznawany z Polityką ochrony dzieci, co zostaje przez niego potwierdzone złożeniem oświadczenia i zobowiązaniem do przestrzegania zasad i procedur zawartych w tym dokumencie. *Załącznik nr 1*
3. *Hotel Lord* nie zatrudnia pracowników do pracy z dziećmi. Pracownicy hotelu (recepcja, służba pieter, restauracja, Spa) mają jedynie pośredni kontakt z dziećmi.

---

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 z późn. zm.).

4. *Hotel Lord* zobowiązuje się do uwzględnienia sytuacji dzieci z niepełnosprawnościami oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, dostosowując wytyczne z Załącznika nr 10, do specyfiki i zakresu działania obiektu.

### **Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi**

- 1 *Hotel Lord* nie zatrudnia osób do pracy z dziećmi.
- 2 Dziecko/małoletni nie pozostaje pod wyłączną opieką pracownika Hotelu podczas pobytu w Hotelu. Pracownik Hotelu ma bezpośredni kontakt z dzieckiem/małoletnim tylko w przypadku udzielania informacji nieletniemu np. dziecko odeszło od rodzica/opiekuna (zgubiło się)
- 3 *Hotel Lord* nie zatrudnia żadnych osób trzecich /firm outsourcingowych do pracy z dziećmi.

### **Zakres kompetencji i odpowiedzialności osób wyznaczonych do wdrażania Polityki ochrony dzieci w *Hotelu Lord***

- 1 Nadzór nad stosowaniem Polityki ochrony dzieci prowadzi Właściciel Hotelu.
- 2 Właściciel Hotelu powołuje koordynatora ds. Polityki ochrony dzieci (w dalszej części dokumentu zwany „Koordynatorem”).
- 3 Koordynator jest osobą odpowiedzialną za zapoznanie pracowników z treścią Polityki ochrony dzieci oraz monitorowanie jej stosowania w *Hotelu Lord*.
- 4 Koordynator organizuje i dokumentuje proces edukacji pracowników w zakresie rozpoznawania symptomów, że przebywające w obiekcie dziecko może być krzywdzone oraz sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje, zgodnie z procedurami przyjętymi przez obiekt.
- 5 Koordynator opisuje każdą interwencję lub zgłoszone zdarzenie związane z krzywdzeniem dziecka na terenie obiektu w dokumencie, który jest stworzony do tego celu (np. dziennik zdarzeń lub rejestr interwencji).
- 6 W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa, Koordynator jest odpowiedzialny za zabezpieczenie dowodów, w tym nagrań z monitoringu i przekazanie ich na wniosek służb w formie kopii listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
- 7 Koordynator jest odpowiedzialny za prowadzenie procedury, w sytuacji, kiedy doszło do skrzywdzenia dziecka przez pracownika obiektu lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez *Hotel Lord* lecz przez podmiot trzeci.
- 8 Koordynator jest odpowiedzialny za monitorowanie i aktualizację Polityki ochrony dzieci oraz ich dostępność zarówno wśród pracowników jak i innych podmiotów współpracujących z obiektem oraz gości.
- 9 Dane koordynatora są dostępne dla wszystkich pracowników i gości obiektu, również dzieci. Dane muszą zawierać informację, w jaki sposób można skontaktować się z Koordynatorem (adres e-mail, telefon, dostępność: dni i godziny pracy).

### **Zasady bezpiecznych relacji pracownik -dziecko**

- 1 Do stosowania poniższych zasad zobowiązani są wszyscy pracownicy *Hotelu Lord*, również inne osoby dorosłe, które mają kontakt z dziećmi na terenie obiektu, jeśli kontakt ten odbywa się za zgodą obiektu.
- 2 Naczelną zasadą wszystkich działań podejmowanych przez pracowników mających kontakt z dziećmi znajdującymi się na terenie *Hotelu Lord* jest traktowanie dziecka z szacunkiem i uwzględnianie jego godności i potrzeb.

- 3 Niedopuszczalne jest stosowanie przez pracowników i inne osoby dorosłe wobec dziecka przemocy w jakiegokolwiek formie.

#### **A Zachowania i praktyki oczekiwane od pracowników**

- W komunikacji z dzieckiem zachowuj cierpliwość i szacunek.
- 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.
- Zapewnij dziecko, że jeśli czuje się niekomfortowo z jakąś sytuacją może o tym powiedzieć Tobie lub innej wskazanej osobie i uzyskać pomoc.
- Poinformuj dziecko, gdzie w *Hotelu Lord* znajdują się Polityka ochrony dzieci w wersji dla niego zrozumiałej. Zapewnij, że jeśli będzie miało pytania może się zgłosić do Ciebie lub innej wyznaczonej osoby.
- Przestrzegaj równego traktowania dzieci bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd.
- 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.).
- Jeśli widzisz dziecko/dzieci pozostawione bez opieki, a sytuacja może wskazywać na zagrożenie bezpieczeństwa dziecka, podejmij działania, aby odnaleźć rodzica/opiekuna.

#### **B Zachowania i praktyki niedopuszczalne ze strony pracowników w stosunku do dzieci w obiekcie**

- Nie wolno Ci krzywić, zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka.
- Nie wolno Ci bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka, chyba, że występuje zagrożenie zdrowia lub życia dziecka.
- Nie wolno Ci nawiązywać z dzieckiem jakichkolwiek relacji 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.
- 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.
- Nie wolno Ci nawiązywać kontaktu z dzieckiem poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych) ani spotykać się z dzieckiem poza miejscem pracy.
- Nie wolno Ci proponować dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji.
- 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 osobę odpowiedzialną w obiekcie za wdrażanie i monitorowanie Polityki ochrony dzieci lub bezpośredniego przełożonego:** *[należy wskazać funkcję osoby wraz z danymi kontaktowymi, do której należy zgłaszać krzywdzenie dzieci przez pracownika, inną osobę dorosłą czy rówieśnika]*

## PROCEDURA IDENTYFIKACJI DZIECKA PODCZAS REJESTRACJI W RECEPCJI

- 1 Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest ustalenie tożsamości dziecka przebywającego w obiekcie turystycznym i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie.
- 2 Pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy dziecku.
- 3 Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
  - 3.a poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem. Przykładowe dokumenty mogące posłużyć identyfikacji to: dowód osobisty, legitymacja szkolna, aplikacja MObywatel, Internetowe Konto Pacjenta, orzeczenie sądu. W przypadku braku dokumentu tożsamości lub odmowy jego okazania należy poprosić o podanie danych dziecka (np. imię, nazwisko, adres, datę urodzenia).
  - 3.b 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*.
  - 3.c Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, powinna zostać poproszona o okazanie dokumentu np. zgody rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem sporządzonej w formie pisemnej z podpisem urzędowo poświadczonym przez notariusza lub zgody podpisanej przez rodzica dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka, adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości/numerem PESEL osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem. Jeśli osoba dorosła nie posiada żadnego z ww. dokumentów, należy poprosić ją o wypełnienie stosownego oświadczenia, zgodnie ze wzorem przygotowanym przez obiekt turystyczny. Oświadczenie powinno zawierać 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.
- 4 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 Lord* i że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 maja 2016 roku pracownicy obiektu muszą stosować się do przepisów z zakresu praw dziecka. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
- 5 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 złożenia oświadczenia zawierającego dane dziecka, 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.)
- 6 Od momentu, kiedy pojawią się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości w zasięgu wzroku pracownika obiektu turystycznego i nie powinni zostawać sami.
- 7 Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.



- 8 W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub o popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę jak w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka (patrz rozdział III).
- 9 W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów *Hotelu Lord* np. serwis sprząający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu i in., powinni oni niezwłocznie zawiadomić przełożonego, a w przypadku jego nieobecności - osobę decyzyjną, która podejmie odpowiednie działania (patrz punkty 7 i 8 powyżej).
- 10 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.

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

- 1 Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:
  - 10.a dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,
  - 10.b pracownik zaobserwował krzywdzenie,
  - 10.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 Pracownik, który ma uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest lub zostało skrzywdzone, powinien niezwłocznie zawiadomić przełożonego/osobę decyzyjną, która zawiadamia policję. W przypadku istniejącego zagrożenia bezpieczeństwa dziecka, pracownik, który powziął uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia dziecka niezwłocznie zawiadamia policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. Niezależnie od powyższego Pracownik zawiadamia o zdarzeniu Koordynatora *Hotelu Lord*.
- 3 Należy dołożyć starań, aby utrudnić lub nawet uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
- 4 W przypadku określonym w Kodeksie postępowania karnego można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, osoba zatrzymana pozostaje pod nadzorem pracowników ochrony lub innych pracowników hotelu, którzy mogą dokonać takich czynności bez narażenia swojego zdrowia lub życia.
- 5 W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko, w miarę możliwości powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji. O ile to możliwe, należy podjąć próbę wsparcia dziecka (Załącznik nr 8).
- 6 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.
- 7 Po przejściu 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.
- 8 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/INNĄ OSOBĘ DOROSŁĄ**

- 1 W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez *Hotel Lord* 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 Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić 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 zbadać wszystkie okoliczności sprawy, w szczególności wysłuchując pracownika podejrzewanego o krzywdzenie oraz innych świadków zdarzenia. W sytuacji, gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności, gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, Koordynator powinien zarekomendować osobie kierującej obiektem adekwatne działania personalne w stosunku do tego pracownika.

**ROZDZIAŁ V.**  
**PROCEDURA W PRZYPADKU STWIERDZENIA STOSOWANIA INNYCH FORM**  
**PRZEMOCY WOBEC DZIECKA PRZEZ RODZICA/OPIEKUNA PRAWNEGO /INNĄ**  
**OSOBĘ DOROSŁĄ**

- 1 W przypadku stwierdzenia krzywdzenia dziecka przez rodzica/opiekuna prawnego lub inną osobę dorosłą, z którą dziecko przebywa na terenie obiektu, każdy pracownik będący świadkiem takiego krzywdzenia powinien na nie stanowczo zareagować.
- 2 Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Koordynatora, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
- 3 Jeżeli pracownik obiektu jest świadkiem przemocy fizycznej zastosowanej wobec dziecka (kłapsy, szarpanie, krzyk, inne wymienione w definicji przemocy fizycznej) powinien starać się przerwać krzywdzenie i zareagować. 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 roku życia bez opieki, pracownik który powziął informacje o takim zdarzeniu, powinien powiadomić o tym fakcie przełożonego. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji podejmuje decyzje o dalszym postępowaniu, w kontekście zapisów Kodeksu Karnego i Kodeksu Wykroczeń<sup>4</sup>. W zależności od tego kontekstu 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

<sup>4</sup> Kodeks Karny art. 160 par.1 i 2; art. 210 par.1, Kodeks wykroczeń art. 106



zdolna przejąć opieki nad dzieckiem, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka.

## **ROZDZIAŁ V: MONITORING I EWALUACJA POLITYKI OCHRONY DZIECI**

- 1 Właściciel Hotelu powołuje Koordynatora odpowiedzialnego za Politykę ochrony dzieci stosowane w *Hotelu Lord* i umieszcza jego dane kontaktowe w miejscu łatwo dostępnym dla personelu oraz gości hotelu, w tym również dzieci.
- 2 Właściciel Hotelu określa zakres zadań oraz kompetencji Koordynatora w zakresie przygotowania pracowników do stosowania zapisów Polityki ochrony dzieci, zasad przygotowania pracowników do ich stosowania oraz sposobu dokumentowania tych czynności
- 3 Koordynator, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, raz na dwa lata dokonuje monitoringu i ewaluacji Polityki ochrony dzieci.
- 4 Monitoring i ewaluacja obejmują weryfikację realizacji Polityki ochrony dzieci, reagowanie na sygnały naruszenia zasad i procedur oraz zaproponowanie zmian w dokumencie, zwłaszcza pod kątem dostosowania ich do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.
- 5 Koordynator przeprowadza wśród pracowników *Hotelu Lord*, raz na 2 lata, ankietę monitorującą poziom realizacji Polityki ochrony dzieci. Wzór ankiety stanowi *Załącznik nr 5*.
- 6 W ankiecie pracownicy mogą proponować zmiany oraz wskazywać naruszenia zasad i procedur Polityki ochrony dzieci w *Hotelu Lord*.
- 7 Koordynator dokonuje opracowania ankiet wypełnionych przez pracowników, sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje Właścicielowi Hotelu. Właściciel Hotelu wprowadza do dokumentu niezbędne zmiany i ogłasza pracownikom nowe brzmienie Polityki ochrony dzieci.

### **Przepisy końcowe**

- 1 Polityka ochrony dzieci wchodzi w życie z dniem 15.02.2024
- 2 Polityka ochrony dzieci jest udostępniona wszystkim pracownikom poprzez umieszczenie jej na stronie internetowej *Hotelu Lord* oraz w *Recepcji Hotelu Lord*
- 3 Polityka ochrony dzieci jest udostępniana pełnoletnim Gościom *Hotelu Lord* poprzez umieszczenie na stronie internetowej Hotelu [www.hotellord.radom.pl](http://www.hotellord.radom.pl) oraz w *Recepcji Hotelu Lord*
- 4 Polityka ochrony dzieci udostępniona jest w wersji zrozumiałej i skróconej dla dzieci przebywających na terenie *Hotelu Lord* w miejscu dla nich dostępnym i widocznym.

## **Lista załączników:**

- ✓ Załącznik nr 1.: Oświadczenie o zapoznaniu się ze Polityką ochrony dzieci.
- ✓ Załącznik nr 2.: Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji.
- ✓ Załącznik nr 3.: Wzór oświadczenia o krajach zamieszkania.
- ✓ Załącznik nr 4.: Wzór oświadczenia o niekaralności.
- ✓ Załącznik nr 5.: Ankieta monitorująca poziom realizacji Polityki ochrony dzieci.
- ✓ Załącznik nr 6.: Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka.
- ✓ Załącznik nr 7.: Przykładowa lista stanowisk pracowniczych w obiekcie podlegających weryfikacji w kontekście ochrony dzieci.
- ✓ Załącznik nr 8.: Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektów.
- ✓ Załącznik nr 9.: Sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/ opiekuna/innej osoby dorosłej wobec dziecka
- ✓ Załącznik nr 10.: Wytyczne do Polityki ochrony dzieci w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.

**Załącznik nr 1. Oświadczenie o zapoznaniu się ze Polityką ochrony dzieci.**

Radom, dnia .....

Oświadczam, że zapoznałam/-em się ze Polityką ochrony dzieci obowiązującą w Hotelu Lord i zobowiązuję się do jej przestrzegania.

Podpis (imię i nazwisko pracownika)

## 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 początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w *Hotelu Lord* obowiązuje Polityka ochrony dzieci i w związku z tym, obowiązkiem pracownika jest weryfikacja tożsamości dziecka i relacji łączącej go z osobą dorosłą, towarzyszącą dziecku. Jest to również zgodne z ustawą o ochronie małoletnich.
- ✓ Mogą zaistnieć sytuacje, w których osoba dorosła będzie czuła się niekomfortowo, wyrazi swój sprzeciw albo niezadowolenie. Nie musi to oznaczać, że jest ona potencjalnym przestępcą.

### **Przykład rozmowy z gościem:**

«W *Hotelu Lord* obowiązuje Polityka ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości dziecka i towarzyszącej mu osoby. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?» (legitymacja, paszport, inne, pozwalające ustalić tożsamość dziecka).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, zadajemy osobie dorosłej poniższe pytania, które pomogą ocenić 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 rodziców dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
- Czy może Pan/Pani lub dziecko wykonać telefon do rodziców/opiekunów, abyśmy mogli to potwierdzić?  
Czy mogę poznać cel podróży Pana/Pani i dziecka?

### **Przykładowa rozmowa z dzieckiem:**

Witamy Cię w naszym obiekcie.

Ja mam na imię.....i jestem odpowiedzialny/a za.....

Chciałabym/chciałbym Ci zadać kilka pytań:

- Jak się nazywasz, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?
  - Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przebywasz/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 bezpośrednio z dzieckiem.
  - W każdej sytuacji, w której nie możemy dokonać ustalenia tożsamości dziecka i relacji pomiędzy nim a dorosłym, który mu towarzyszy, prosimy osobę dorosłą o wypełnienie oświadczenia, o którym mowa w rozdziale II pkt 3, ppkt.c.
  - Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, nie chce podać danych dziecka ani wypełnić oświadczenia, należy zaproponować dorosłemu rozmowę z przełożonym.

- Jeśli osoba dorosła chce zrezygnować z usługi noclegowej z powodu wymaganych procedur i opuścić obiekt wraz z dzieckiem, pracownik recepcji powinien próbować załagodzić tę sytuację i zaproponować rejestrację dorosłego z dzieckiem bez konieczności składania oświadczenia i podawania danych. Jednocześnie po zakończeniu procesu rejestracji i oddaleniu się osoby dorosłej do pokoju, zgłasza tę sytuację przełożonemu, gdyż istnieje ryzyko, że może dojść do skrzywdzenia dziecka na terenie obiektu. Przełożony podejmuje decyzje o dalszych działaniach: obserwacji osoby dorosłej lub o wezwaniu policji, która może dokonać wylegitymowania i weryfikacji osoby dorosłej i dziecka, z którym ta osoba przebywa.

### Załącznik nr 3. Oświadczenie o krajach zamieszkania

Radom, dnia..... r.

#### OŚWIADCZENIE O KRAJACH ZAMIESZKANIA

Oświadczam, że w okresie ostatnich 20 lat mieszkałem/am w następujących państwach, innych niż Rzeczypospolita Polska i państwo, którego jestem obywatelem/-ką:

...

....

Jednocześnie przedkładam informację z rejestrów karnych tych państw uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi/ informację z rejestrów karnych /oświadczenie/-a o niekaralności.

Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Czytelny Podpis



**Załącznik nr 4.**

Radom, dnia .....

**Oświadczenie o niekaralności**

Ja, ..... nr PESEL .....

oświadczam, że nie jestem oraz nie byłam/em prawomocnie skazana/-y za czyny zabronione, odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale 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 oraz nie wydano wobec mnie innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściłam/-em się takich czynów zabronionych, oraz że nie nałożono na mnie obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy, stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.

Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Czytelny Podpis

**Załącznik nr 5. Ankieta monitorująca poziom realizacji Polityki ochrony dzieci.**

Treść pytania	tak	nie	uwagi
1 Czy znasz treść dokumentu Polityka ochrony dzieci przed krzywdzeniem			
2 Czy wiesz, jakie sytuacje mogą wskazywać, że dziecko jest zagrożone skrzywdzeniem?			
3 Czy znasz procedury reagowania na podejrzenie lub stwierdzenie krzywdzenia dziecka na terenie obiektu?			
4 Czy zdarzyło Ci się zaobserwować naruszenie zasad zawartych w Polityce ochrony dzieci przed krzywdzeniem?			
a Jeśli tak – jakie zasady zostały naruszone? (odpowiedź opisowa)			
b Czy podjąłeś/aś jakieś działania: jeśli tak – jakie, jeśli nie – dlaczego? (odpowiedź opisowa)			
5 Czy masz jakieś sugestie zmian dotyczących Polityki ochrony dzieci przed krzywdzeniem? (odpowiedź opisowa)			

## Załącznik nr 6. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub 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 również 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 z dzieckiem płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie, na jak długo się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby zapłacił za jego pobyt.	Gość z dzieckiem wynajmuje 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 –	Dziecko sprawia wrażenie, jakby było pod wpływem środków odurzających lub alkoholu (zaburzony i błędny wzrok, problem z

odpowiada za dziecko, nie dopuszcza dziecka do głosu.	utrzymaniem równowagi, niewyraźna mowa, brak reakcji na bodźce).
---	--

## RESTAURACJA i BAR

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 <sup>5</sup> .
Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach).	Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą 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	Osoby dorosłe, które nie są gośćmi obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować

<sup>5</sup> Obiekt może w regulaminie dla gości zawrzeć informację, że ze względu na bezpieczeństwo wszystkich gości obiektu obsługa może żądać dostępu do pokoju w każdej sytuacji, która będzie tego wymagała.

zameldowane w obiekcie.	okolice i kontaktują z gościem obiektu, który przyjechał z dzieckiem.
Zauważona duża ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się 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 7: Lista stanowisk pracowniczych w obiekcie podlegających weryfikacji w kontekście ochrony dzieci.**

**Kategorie stanowisk:**

- 1 pracownik **BEZPOŚREDNIO** pracuje dziećmi np. prowadzi zajęcia i sprawuje opiekę nad małoletnimi w obiekcie – **obowiązek weryfikacji pracownika w Rejestrze Sprawców Przepstępów Seksualnych oraz wymagane zaświadczenie z KRK w Polsce i z innych państw, o ile dotyczy.**
- 2 pracownik **POŚREDNIO** ma kontakt z małoletnim w obiekcie – **nie ma obowiązku weryfikacji.** Zaleca się dobrowolne oświadczenie pracownika w zakresie niekaralności za przestępstwa seksualne i wymienione w KRK.

OPIS STANOWISKA	KATEGORIA	ZAKRES	KOMENTARZ
pracownik działu recepcji	POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	tylko w przypadku udzielania informacji nieletniemu np. dziecko odeszło od rodzica/opiekuna (zgubiło się)
pracownik działu technicznego, gospodarczego	POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	w przypadku wykonywania serwisu w pokoju podczas pobytu gości (nieletni może być w pokoju, ale zawsze jest z nim rodzic/opiekun)
pracownik działu housekeeping	POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	w przypadku usuwania awarii w pokoju podczas pobytu gości (nieletni może być w pokoju, ale zawsze jest z nim rodzic/opiekun)
pracownik kuchni	POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	podczas serwowania dania w sali restauracyjnej (nieletni przebywa pod opieką rodzica/opiekuna)
pracownik gastronomii (bar/kawiarnia/restauracja/stół ówka)	POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	podczas trwania usługi gastronomicznej (nieletni przebywa pod opieką rodzica/opiekuna)
pracownik administracyjno - biurowy (marketing, sprzedaż, księgowość, sekretariat)	POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	pracownicy z dostępem do danych wrażliwych, którzy nie mają bezpośredniego kontaktu z małoletnim
zarząd; właściciel	POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	w przypadku występowania w roli gospodarza
pracownik SPA	BEZPOŚREDNIO/ POŚREDNIO	MAŁOLETNI – GOŚĆ/PRAKTYKANT	W przypadku wykonywania zabiegów przez danego pracownika nieletnim osoba pracująca bezpośrednio



## **Załącznik nr 8. Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektów.**

Jeżeli w obiekcie dojdzie do sytuacji interwencji w celu ratowania zdrowia lub życia dziecka, albo do sytuacji, w której samo dziecko ujawnia krzywdzenie - **należy przede wszystkim zadbać o bezpieczeństwo dziecka**. Do czasu przyjazdu policji lub innych służb interwencyjnych dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika.

Taka sytuacja może powodować silny stres u dziecka i prowadzić do różnych reakcji, takich jak:

- pobudzenie i panika,
- zachowania ucieczkowe mające na celu odwrócenie uwagi od trudnej sytuacji: bagatelizowanie sytuacji, śmiech, inne zachowania, które wydają się być nieadekwatne,
- agresja, autoagresja, zachowania regresywne (bujanie się, zaciskanie rąk),
- wrażenie zdezorientowania lub zagubienia,
- wrażenie wycofania, bycie cichym, niewielki ruch lub brak,

### **Każdy kontakt z dzieckiem pokrzywdzonym wymaga delikatności oraz empatii.**

Dziecko, które doznało wiele złego ze strony dorosłych jest bardzo nieufne. Przez długi czas mogło doświadczać poczucia silnego zagrożenia życia, może odczuwać, że nie kontroluje własnego losu, jest bezradne i przestraszone.

Dziecko doświadczony wykorzystaniem seksualnym często jest przekonane, że inne osoby dorosłe nie uwierzą w jego relację i boi się, że zostanie obwinione i uznane za „złą” osobę. Dodatkowo, dziecko czuje się w pewnym stopniu odpowiedzialne za fakt bycia wykorzystanym, co powoduje w nim ogromne poczucie winy.

W wyniku manipulacji ze strony sprawcy dziecko postrzega go jako osobę mającą wyjątkowy wpływ, przed którym nikt nie może dziecka ochronić.

Zdarza się, że sprawcy grożą dziecku, że jeżeli będzie przeciwko nim zeznawać, jemu lub bliskim mu osobom może stać się „coś złego”. Sprawcy często wikłają dziecko w zмовę milczenia. Używają argumentów wpędzających dziecko w poczucie winy, wmawiając, że jest ono współodpowiedzialne za to co się stało albo przekonują, że jeśli ujawni wykorzystywanie, to nikt mu nie uwierzy a sprawca uniknie kary.

Dziecko – ofiara handlu często jest świadkiem przemocy, przestępstw, a nierzadko zdarza się, że samo jest zmuszane do ich popełniania. Sprawca wykorzystuje to, strasząc dziecko, że czeka je za to kara ze strony organów ścigania. W związku z tym dziecko, zastraszone, broni i tłumaczy sprawcę. W przypadkach doświadczenia skrajnego zagrożenia życia u ofiary może rozwinąć się syndrom sztokholmski. Syndrom ten jest skutkiem psychologicznych reakcji na silny stres, który może spowodować, że dziecko nawiąże współpracę ze sprawcą wykorzystania lub nawet zacznie go traktować jak swojego opiekuna.

### **OGÓLNE ZASADY NAWIĄZYWANIA KONTAKTU Z DZIECKIEM MŁODSZYM:**

- Zniż się do poziomu dziecka, czyli postaraj się być na wysokości wzorku dziecka (usiądź naprzeciwko/schyl się, itp.).
- Zwracaj się do dziecka po imieniu, jeśli to możliwe.
- Mów powoli, spokojnym głosem, wyraźnie.
- Posługuj się prostym językiem.
- Utrzymuj kontakt wzrokowy.
- Obserwuj, czy jesteś przez dziecko rozumiany.
- W pytaniach wykorzystuj określenia używane przez dziecko.

## ZASADY PROWADZENIA ROZMOWY Z DZIECKIEM POKRZYWDZONYM:

- Podchodząc do dziecka najpierw się przedstaw.
- Zaakceptuj i uznaj jego reakcje i uczucia. Bądź uważny na pozawerbalne przejawy uczuć dziecka - zażenowanie, skrępowanie, wstyd, lęk, przerażenie, smutek, poczucie winy.
- Reaguj na te uczucia pomagając dziecku poradzić sobie z nimi: „widzę, że jesteś skrępowana, to naturalne w takiej sytuacji”; „ludzie zazwyczaj wstydzą się, kiedy mówią o takich przeżyciach”, „nie powstrzymuj płaczu, płacz pomaga”.
- Poinformuj dziecko o tym, co się będzie dalej działo. Nie zmyślaj, nie podawaj fałszywych informacji, nie dawaj gwarancji bez pokrycia.
- Zaproponuj wsparcie: „Czy jest coś, w czym mogę spróbować Ci pomóc?”
- Zapytaj czy chce się skontaktować z kimś bliskim.
- Zaakceptuj odmowę.
- Zapewnij dyskrecję, jednak poinformuj, że w sytuacji popełnienia przestępstwa mogą zaistnieć okoliczności, w który Twoim obowiązkiem będzie ujawnienie informacji odpowiednim organom.
- Okaż dziecku zainteresowanie oraz życzliwość, poświęć mu czas.
- Więcej słuchaj, mniej mów- ważne jest aby dać czas dziecku na wypowiedzenie się. Nie bój się ciszy, wytrzymaj ją.
- Daj mu przestrzeń do mówienia o tym, o czym chce mówić.
- Nie wypytuj o szczegóły. Zadając pytanie zastanów się czemu je zdajesz, czy to pytanie ma zaspokoić Twoją ciekawość czy ma służyć pogłębieniu kontaktu, uzyskaniu ważnej informacji potrzebnej do udzielenia pomocy.
- Daj dziecku odczuć, że się wierzysz w to, co mówi.
- Zapewnij dziecko, że nie jest odpowiedzialne za to, co mu się przydarzyło.
- Nie oceniaj. Nie zadawaj pytań, w których zawarta jest ocena: np. „dlaczego nie wezwałeś pomocy/nie uciekłeś?”, „dlaczego mu/jej uwierzyłeś”, „czemu się na to zgodziłeś/eś, skoro wiedziałeś...? itp. Z reguły wzbudza to poczucie winy u dziecka, a także wprawia je w zakłopotanie, ponieważ często nie rozumie ono przyczyn zachowań własnych i innych osób. Poza tym nie znasz sytuacji i doświadczeń dziecka, które mogły wpłynąć na jego zachowania.
- Nie przytulaj dziecka, nie dotykaj go, chyba , że o to prosi- kontakt fizyczny może je przestraszyć i „zamknąć”, dotyk może mu się źle kojarzyć budzić traumatyczne wspomnienia, zwłaszcza w kontekście wcześniejszego wykorzystania.

## **Załącznik nr 9: Sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/ opiekuna/innej osoby dorosłej wobec dziecka**

Jeżeli widzisz przemoc wobec dziecka ze strony rodzica lub opiekuna - dziecko jest szarpane, wyzywane, poniżane, bite (np. karcenie klapssem)? Zareaguj!

**Twoja reakcja na krzywdę przywraca dziecku poczucie bezpieczeństwa i daje szansę na lepszą przyszłość. Może również ochronić zdrowie, a nawet życie dziecka!**

### **Jak możesz zareagować:**

#### **ZAUWAŻ**

Zasygnalizuj, że zauważyłeś sytuację krzywdzenia dziecka. Nawiązanie kontaktu wzrokowego może być wystarczającą reakcją powstrzymującą przemocowe zachowanie rodzica, opiekuna lub innego dorosłego towarzyszącego dziecku. Nie obawiaj się obserwować. Masz prawo przyglądać się temu, co dzieje się w na terenie obiektu czy przestrzeni publicznej.

#### **NAWIĄŻ KONTAKT**

Kiedy rodzicem targają tak silne emocje, że nie potrafi powstrzymać przemocy wobec swojego dziecka, nie dotrą do niego racjonalne argumenty. Jeśli chcesz skutecznie zareagować, spróbuj obniżyć jego napięcie.

Zadaj proste pytanie, np.: „Przepraszam, czy coś się stało?”

Możesz też odnieść się do własnych doświadczeń, np.: „Pamiętam, kiedy moje dzieci były w tym wieku. To bardzo trudny czas. Czy mogę w czymś pomóc?”

Czasem wystarczy głośno powiedzieć: „Widzę, że jest pani/panu trudno” lub „Czasem mamy zły dzień i wtedy nie potrafimy się dogadać”.

Sama próba nawiązania takiej rozmowy może dać rodzicowi do myślenia i zatrzymać przemoc wobec dziecka. Może to być też początek dalszej rozmowy prowadzącej do uspokojenia sytuacji.

#### **NAZWIJ SYTUACJĘ**

Nie krytykuj i nie atakuj, ale też nie unikaj nazywania rzeczy po imieniu.

Spokojnie, ale stanowczo mów o tym, co cię zaniepokoiło – np.: „Widzę, że uderzył Pan dziecko”, „Proszę nie bić dziecka. Proszę nigdy tego nie robić”.

**Załącznik nr 10:** Materiał opublikowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości na stronie: <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/wytyczne-do-sod-dzieci-ze-specjalnymi-potrzebami-edukacyjnymi-w-tym-z-niepelnosprawnościami>

## **WYTYCZNE DO POLITYKI OCHRONY DZIECI W ZAKRESIE UWZGLĘDNIAJĄCYM SYTUACJĘ MAŁOLETNIICH ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI EDUKACYJNYMI<sup>6</sup>, W TYM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI.**

Poniżej prezentujemy sugerowane wytyczne do wykorzystania przy pracach nad Polityką ochrony małych dzieci w zakresie uwzględniającym sytuację małych dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.

Naszą intencją jest zapobieganie wykluczeniu dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami. Nadrzędną zasadą jest dbałość o dobro każdego dziecka, ponieważ każde dziecko ma swoje niepowtarzalne potrzeby i zasoby.

Zawsze należy upewnić się, że obecność małych dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami, jest uwzględniona w Polityce ochrony dzieci i że wynika z nich jednoznacznie, że te osoby są ważne, otaczamy je opieką i mogą liczyć na wsparcie oraz zrozumienie.

Wytyczne mają charakter ogólny, co oznacza, że nie będą mogły zostać wykorzystane w całości w każdej placówce, instytucji, czy też w każdym rodzaju działalności. Mają one stanowić podpowiedź, co do istotnych elementów w Polityce ochrony dzieci dla danej placówki, instytucji albo danej działalności. Zawsze jednak należy je opracować przy uwzględnieniu typu/rodzaju placówki, instytucji lub działalności, a co za tym idzie – jej potrzeb i możliwości wynikających z ogólnych zasad i celu funkcjonowania.

**Należy pamiętać, że Polityka ochrony dzieci tworzy się w sposób dostosowany do charakteru i rodzaju placówki, instytucji lub działalności.**

### **I. Zasady ogólne - dla każdego rodzaju placówki/instytucji/działalności**

- 1 Każdego małego dziecka należy traktować z należyтым szacunkiem, nie dyskryminować ze względu na jakiegokolwiek cechy, w tym specjalne potrzeby, niepełnosprawność, rasę, płeć, religię, kolor skóry, pochodzenie narodowe lub etniczne, język, stan cywilny, orientację seksualną, stan zdrowia, wiek, zdolności, przekonania polityczne lub status społeczny.
- 2 Okazywać wszystkim małym dzieciom troskę o ich dobro i rozwój.
- 3 Uwzględniać uniwersalne projektowanie, racjonalne dostosowania i modyfikacje, zapewniając równy dostęp osobom ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.
- 4 Eliminować bariery utrudniające małym dzieciom samodzielne funkcjonowanie i ekspresję, w tym bariery informacyjno-komunikacyjne, architektoniczne, cyfrowe.

---

<sup>6</sup> Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie zasad organizacji i udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz.U. z 2023 r., poz. 1798 ze zm.) **Specjalne potrzeby edukacyjne** są także określane jako szczególne potrzeby (patrz: ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz.U. z 2019 r., poz. 1696 ze zm.), indywidualne potrzeby edukacyjne, potrzeby rozwojowe i edukacyjne itd.

Pojęcie specjalne potrzeby edukacyjne wprowadziła Mary Warnock w dokumencie The Warnock Report. Special Educational Needs opublikowanym w 1978 roku w Londynie przez Her Majesty's Stationery Office. Warnock zaproponowała przejście z medycznej kategoryzacji uczniów oraz diagnozowanych u nich deficytów na bardziej funkcjonalny język społecznego rozumienia ich potrzeb.

- 5 Poszukiwać metod pracy opartych na dowodach naukowych, najbardziej adekwatnych do rozpoznanych indywidualnych potrzeb rozwojowych i edukacyjnych małoletnich.
- 6 Angażować środowisko rodzinne i lokalne w rozwój małoletnich.

## II. Zalecenia dotyczące personelu - zasada ogólna:

- 1 Zaleca się, aby w placówce/instytucji/działalności 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.

## III. Relacje między personelem a małoletnimi

### 1 Identyfikacja sytuacji małoletniego

Zadaniem personelu placówki/instytucji/działalności jest identyfikowanie sytuacji, w tym specjalnych potrzeb małoletniego, aby umożliwić realizację zadań, których dziecko jest beneficjentem. Należy uwzględnić informacje dotyczące małoletniego udostępnione przez rodziców (opiekunów). Zasadność i zakres gromadzenia oraz przetwarzania pozyskanych danych określają odrębne przepisy.

#### 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<sup>7</sup>;
  - 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, problemowych zachowań seksualnych, należy:
  - dokonać **oceny ryzyka** (dokładnie ustalić czynniki mogące wywołać takie reakcje);

---

<sup>7</sup> Małoletni ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami, mogą mieć swoje bardzo specyficzne sposoby regulowania emocji, w tym wyciszania się i uspokajania. Dlatego ważne jest rozpoznanie czy są to strategie regulacji zewnętrznej (wymagającej działania opiekuna – jak przytulenie, obniżenie, złagodzenie tonu głosu, specyficzny dotyk, umożliwienie odosobnienia itp) czy strategie samoregulujące pasywne (wycofanie, „odcięcie”) lub aktywne (od ssania kciuka, zamykanie oczu, pocierania części ciała po wzmożony ruch, aktywność werbalną, dźwiękową, płacz, krzyk, rozmowę, itp.).

Ważne! Bardzo pomocne jest gdy dorosły obecny w sytuacji trudnej pozostaje wyciszony, spokojny, nie reaguje lękiem lub własnym zbyt silnym pobudzeniem, gdyż układ nerwowy dziecka dostraja się do stanu nerwowego osób w otoczeniu.

- opracować **indywidualną procedurę interweniowania**, we współpracy z rodzicami (opiekunami), opartą na potrzebach/cechach małoletniego<sup>8</sup>, tj. najpierw wypracować katalog sposobów niedopuszczających do wystąpienia danego zachowania trudnego, możliwie najmniej awersyjnych, proaktywnych<sup>9</sup>, opartych na budowaniu relacji opartej na szacunku i zaufaniu;
  - następnie należy zaproponować **nieawersyjne strategie reaktywne** (ukierunkowane na obniżenie napięcia emocjonalnego, w tym na ochronę osoby małoletniej i innych osób zaangażowanych w zachowanie).
- c 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<sup>10</sup>, o ile jest to zasadne przy wykorzystaniu alternatywnych lub wspomagających metod komunikacji<sup>11</sup>.
- d 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.
- e Zapoznać małoletniego w zrozumiały sposób z obowiązującymi w placówce/institucji/działalności normami i zasadami oraz konsekwencjami ich naruszenia dla wszystkich stron.
- f Uczyć małoletniego w zrozumiały sposób, jak powinien się zachować w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu jego i innych.
- g Uczyć małoletniego w zrozumiały sposób, jakie zachowania stanowią naruszenie granic prywatności/intymności innych osób, jakie zachowania krzywdzą innych, sprawiają im ból i cierpienie.
- h Dbać, aby reakcja osoby dorosłej nie powodowała negatywnego nastawienia innych małoletnich do małoletniego, na rzecz którego podjęto interwencję<sup>12</sup> - chronieni powinni być wszyscy małoletni uczestniczący w zdarzeniu, w tym świadkowie.

## 2 Tworzenie bezpiecznego środowiska rozwoju małoletniego

- a Należy zapoznać się z sytuacją małoletniego – w uzasadnionym zakresie wynikającym z wykonywanych obowiązków i funkcji.

8 Rekomendacja: Jeśli w podmiocie opracowuje się dokumenty dotyczące indywidualnych (specjalnych, szczególnych) potrzeb małoletniego (np. IPET) warto zwrócić uwagę na aspekty ochrony małoletniego. Jeśli to konieczne wskazać szczegółowe procedury reagowania adekwatne do rozpoznanych potrzeb.

Sposoby informowania personelu o istnieniu takich zindywidualizowanych procedur powinny zostać uregulowane wewnętrznie i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

9 Kategorie strategii proaktywnych to strategie niskich wymagań, zmiany w środowisku, zapewnienie atrakcyjnych zajęć i czynności, zapewnienie konsultacji medycznych.

10 Nie dotyczy świadczeń opieki zdrowotnej, w których sprzeciw i akceptacja jest uregulowana odrębnymi przepisami.

11 Komunikacja wspomagająca i alternatywna (Augmentative and Alternative Communication, AAC) – korzystanie z pomocy komunikacyjnych, form i sposobów porozumiewania się rozumianego jako odbieranie i nadawanie komunikatów, w tym w mowie i piśmie, które wspierają, uzupełniają lub zastępują mowę w celu funkcjonalnej komunikacji. *Obejmuje procesy uzupełniające (komunikacja wspomagająca) i/lub zastępujące (komunikacja alternatywna) naturalną mowę i/lub pismo w celu maksymalizowania umiejętności komunikacyjnych ich użytkowników (użytkownicy AAC), które są niezbędne do skutecznego porozumiewania się i społecznego funkcjonowania w codziennym życiu (Grycman M., Kaczmarek B.B., Podręczny słownik terminów AAC (komunikacji wspomagającej i alternatywnej), Impuls, Kraków 2014).*

12 Wyjaśnienie: zapis ma na celu zwrócenie uwagi na sposób podejmowania interwencji: mają miejsce sytuacje, że gdy opiekun stara się chronić jednego z podopiecznych i czyni to niewłaściwie – pozostali małoletni wykluczają go z grupy.



- b Należy przeciwdziałać wszelkim formom ośmieszania, dyskryminacji, poniżania, zastraszania, oczerniania, wykluczenia małoletniego lub jakiegokolwiek innej formie przemocy psychicznej, fizycznej lub seksualnej. Należy natychmiast reagować na wszystkie tego rodzaju sytuacje, w tym między małoletnimi.
- c Stosownie do potrzeb i okoliczności wskazane jest:
  - prowadzenie zajęć psychoedukacyjnych i profilaktycznych ukierunkowanych na przeciwdziałanie wszelkiej dyskryminacji i przemocy oraz uwrażliwianie małoletnich na prawo każdej osoby do poszanowania jej godności;
  - przekazywanie informacji rodzicom (opiekunom) na temat występujących problemów oraz podejmowanie z nimi współpracy w tym zakresie.
- d Wspieranie małoletniego w czynnościach samoobsługowych - jeśli konieczne jest wspieranie małoletniego w realizacji czynności samoobsługowych i higienicznych z uwagi na poziom jego funkcjonowania, należy to czynić, stosując możliwie najmniej ingerencyjną formę wsparcia i jednocześnie dążyć do stopniowego uniezależniania go w tym zakresie od pomocy innych osób, o ile jest to możliwe. Udzielając wsparcia małoletniemu, należy to czynić w taki sposób, by nie skutkowało to dyskomfortem, upokorzeniem, czy wyśmiewaniem przez inne osoby. Wspieranie powinno odbywać się w sposób bezpieczny, z zachowaniem prywatności, z możliwością kontroli przez inne osoby z personelu.
- e 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.

### **Zachowania niedozwolone personelu**

- a Omawianie w obecności osób nieupoważnionych sytuacji małoletniego, w tym jego sytuacji rodzinnej, zdrowotnej itp.
- b Deprecjonujące porównania z innymi;
- c Izolowanie w zamkniętym pomieszczeniu, przytrzymywanie drzwi, krępowanie ruchów poprzez wiązanie; stosowanie przymusu bezpośredniego możliwe jest wyłącznie w sytuacji wystąpienia przesłanek wynikających z ustawy o ochronie zdrowia psychicznego i zgodnie z przepisami tej ustawy<sup>13</sup>
- d Celowe prowokowanie u małoletniego wystąpienia lub eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych.

---

<sup>13</sup> Konieczność zastosowania form fizycznego ograniczenia swobody dziecka jest zawsze sygnałem o niewystarczalności dotychczas opracowanych procedur reagowania w sytuacjach trudnych i pilnym wezwaniem do zweryfikowania jakości i celowości stosowanych form wsparcia, terapii i opieki.

- e Wyręczanie lub nadzorowanie bezpośrednio małoletniego ponad niezbędny poziom, m.in. podczas realizacji czynności samoobsługowych i higienicznych.
- f Lekceważenie lub powierzchowne, nieuważne traktowanie zgłaszanej przez małoletniego potrzeby wsparcia i pomocy.
- g Bierna postawa personelu w zakresie troski o rozwój i zabezpieczenie małoletniego w sytuacji zagrożenia jego dobrostanu.

#### **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 placówce/instytucji/działalności 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.



