

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

w Hotelu Górsko w Wieliczce

ul. Górsko 14/16, 32-020 Wieliczka

Dokument wewnętrzny dla pracowników, współpracowników, gości, rodziców i opiekunów

Podmiot	F.H.U. Hotel Górsko mgr inż. Maria Sadkiewicz-Bill
Obiekt	Hotel Górsko, ul. Górsko 14/16, 32-020 Wieliczka
Wersja dokumentu	1.0
Data wejścia w życie	15.02.2024 r. / aktualizacja 2026 r.
Osoba odpowiedzialna za wdrożenie	Właściciel / osoba wyznaczona przez właściciela obiektu

Wieliczka, 2026 r.

Spis treści

1. Postanowienia wstępne
2. Definicje
3. Zasady bezpiecznych relacji personelu z małoletnimi
4. Procedura identyfikacji dziecka podczas meldunku
5. Procedura reagowania na podejrzenie krzywdzenia dziecka
6. Procedura w przypadku ujawnienia przemocy, wykorzystania lub handlu ludźmi
7. Zasady ochrony danych, wizerunku i prywatności dziecka
8. Zasady bezpiecznego korzystania z Internetu
9. Zasady rekrutacji i weryfikacji personelu
10. Osoby odpowiedzialne i dokumentowanie zdarzeń
11. Zasady udostępniania standardów
12. Monitoring i aktualizacja dokumentu
13. Wersja skrócona dla dzieci i młodzieży
14. Załączniki

1. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy dokument określa Standardy Ochrony Małoletnich obowiązujące w Hotelu Górsko w Wieliczce, dalej jako „Hotel” lub „Obiekt”.
2. Celem dokumentu jest zapewnienie dzieciom i młodzieży bezpiecznego pobytu w hotelu, przeciwdziałanie krzywdzeniu małoletnich oraz określenie zasad reagowania w sytuacjach budzących podejrzenie zagrożenia dobra dziecka.
3. Standardy obowiązują wszystkich pracowników, współpracowników, osoby świadczące usługi na rzecz Hotelu oraz osoby mające kontakt z małoletnimi na terenie Obiektu.
4. Dokument został przygotowany z uwzględnieniem obowiązków wynikających z ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich oraz przepisów zmieniających dotyczących standardów ochrony małoletnich.
5. Hotel Górsko, jako obiekt świadczący usługi noclegowe, jest zobowiązany do stosowania procedur identyfikacji małoletniego i ustalenia relacji małoletniego z osobą dorosłą, z którą przebywa w obiekcie.
6. Standardy są dostępne w wersji pełnej dla personelu i opiekunów oraz w wersji skróconej, zrozumiałej dla dzieci i młodzieży.

2. Definicje

Małoletni / dziecko: każda osoba, która nie ukończyła 18 lat.

Opiekun dziecka: rodzic, opiekun prawny, opiekun faktyczny lub osoba dorosła, która deklaruje sprawowanie opieki nad dzieckiem w czasie pobytu w Hotelu.

Personel: pracownicy Hotelu, osoby współpracujące, osoby zatrudnione na podstawie umów cywilnoprawnych, stażysty, praktykanci i inne osoby działające na rzecz Hotelu.

Krzywdzenie dziecka: każde działanie lub zaniechanie, które narusza dobro dziecka, w szczególności przemoc fizyczna, psychiczna, seksualna, zaniedbanie, wykorzystywanie, handel ludźmi lub narażenie dziecka na niebezpieczeństwo.

Interwencja: działania podjęte przez personel w związku z podejrzeniem krzywdzenia dziecka lub zagrożenia jego bezpieczeństwa.

Osoba odpowiedzialna: właściciel Obiektu lub osoba pisemnie wyznaczona do koordynowania stosowania Standardów Ochrony Małoletnich.

3. Zasady bezpiecznych relacji personelu z małoletnimi

Personel Hotelu ma obowiązek traktować każde dziecko z szacunkiem, spokojem i życzliwością. Komunikacja z dzieckiem powinna być dostosowana do jego wieku, sytuacji i poziomu rozwoju.

3.1. Zachowania wymagane

- zachowanie kultury osobistej i spokojnego tonu rozmowy;
- udzielanie pomocy dziecku w obecności opiekuna, jeżeli sytuacja na to pozwala;
- reagowanie na płacz, zagubienie, lęk, widoczne obrażenia lub inne sygnały zagrożenia;
- informowanie przełożonego o każdej sytuacji budzącej wątpliwości;
- poszanowanie prywatności dziecka, w szczególności w pokojach, łazienkach i przestrzeniach wspólnych;
- niedyskryminowanie dziecka ze względu na wiek, płeć, pochodzenie, niepełnosprawność, język, stan zdrowia lub sytuację rodzinną.

3.2. Zachowania zabronione

- stosowanie przemocy fizycznej lub psychicznej wobec dziecka;
- krzyczenie, zawstydzanie, upokarzanie, obrażanie lub zastraszanie dziecka;
- nawiązywanie relacji prywatnych, intymnych lub seksualnych z dzieckiem;
- dotykanie dziecka w sposób naruszający jego godność lub prywatność;
- przebywanie sam na sam z dzieckiem w zamkniętym pomieszczeniu, jeśli nie jest to absolutnie konieczne ze względów bezpieczeństwa;
- proponowanie dziecku alkoholu, papierosów, e-papierosów, leków lub innych substancji;
- utrwalanie wizerunku dziecka bez podstawy prawnej i zgody osoby uprawnionej;
- kontaktowanie się z dzieckiem przez prywatne kanały komunikacji bez zgody opiekuna i bez uzasadnionej potrzeby służbowej.

4. Procedura identyfikacji dziecka podczas meldunku

Jedną z podstawowych form zapobiegania krzywdzeniu dzieci w obiektach noclegowych jest ustalenie tożsamości dziecka oraz relacji dziecka z osobą dorosłą, z którą przebywa w Hotelu.

4.1. Podstawowe działania recepcji

1. Pracownik recepcji prosi osobę dorosłą dokonującą meldunku o wskazanie danych dziecka oraz relacji łączącej ją z dzieckiem.
2. Pracownik może poprosić o okazanie dokumentu dziecka lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, jeżeli wymaga tego ocena sytuacji.
3. W przypadku dziecka podróżującego z osobą niebędącą rodzicem lub opiekunem prawnym pracownik może poprosić o oświadczenie opiekuna lub inne potwierdzenie uprawnienia do sprawowania opieki.
4. Jeżeli dziecko i osoba dorosła podają niespójne informacje, dziecko sprawia wrażenie przestraszonego, osoba dorosła unika odpowiedzi albo zachowuje się agresywnie, pracownik powiadamia przełożonego lub osobę odpowiedzialną za Standardy.
5. W razie uzasadnionego podejrzenia zagrożenia dobra dziecka Hotel podejmuje interwencję zgodnie z niniejszym dokumentem.

4.2. Przykładowe pytania pomocnicze

- Jak dziecko ma na imię i ile ma lat?
- Jaka jest Państwa relacja z dzieckiem?
- Czy podróżują Państwo jako rodzina, grupa szkolna, grupa turystyczna czy w innym celu?
- Czy posiada Pan/Pani dokument dziecka albo zgodę rodzica/opiekuna?
- Czy dziecko zna cel pobytu i wie, gdzie się znajduje?

Pytania należy zadawać spokojnie, uprzejmie i bez sugerowania odpowiedzi. Celem procedury nie jest utrudnianie pobytu, ale ochrona bezpieczeństwa dziecka.

5. Procedura reagowania na podejrzenie krzywdzenia dziecka

Personel ma obowiązek reagować na każde uzasadnione podejrzenie, że dziecko może być krzywdzone, wykorzystywane, zaniedbane lub znajduje się w sytuacji zagrożenia.

5.1. Sygnały ostrzegawcze

- dziecko ma widoczne obrażenia, siniaki, zadrapania lub ślady przemocy;
- dziecko jest wyraźnie przestraszone, płacze, unika kontaktu z dorosłym albo prosi o pomoc;
- osoba dorosła uniemożliwia dziecku swobodne wypowiedzenie się;
- dorosły nie zna podstawowych informacji o dziecku albo podaje informacje niespójne;
- dziecko sprawia wrażenie zaniedbanego, głodnego, chorego albo odurzonego;

- w pokoju lub w rzeczach gościa ujawniono materiały mogące wskazywać na wykorzystywanie dziecka;
- zachowanie dorosłego wskazuje na możliwość przemocy, wykorzystywania seksualnego lub handlu ludźmi.

5.2. Schemat interwencji

1. Zachowaj spokój i nie konfrontuj agresywnie osoby dorosłej.
2. Jeżeli dziecko znajduje się w bezpośrednim zagrożeniu życia lub zdrowia, niezwłocznie wezwij Policję pod numerem 112.
3. Powiadom przełożonego lub osobę odpowiedzialną za Standardy.
4. Zadbaj o bezpieczeństwo dziecka w granicach możliwości personelu, np. poprzez pozostanie w przestrzeni wspólnej i wezwanie wsparcia.
5. Nie przesłuchuj dziecka. Możesz zapytać spokojnie, czy potrzebuje pomocy i czy czuje się bezpiecznie.
6. Sporządź Kartę interwencji według wzoru stanowiącego załącznik do dokumentu.
7. Osoba odpowiedzialna decyduje o dalszym trybie działania: kontakt z Policją, ośrodkiem pomocy społecznej, sądem rodzinnym lub inną właściwą instytucją.

6. Procedura w przypadku ujawnienia przemocy, wykorzystania lub handlu ludźmi

W przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego, w szczególności przemocy seksualnej, handlu ludźmi, uprowadzenia, znęcania się lub innego poważnego zagrożenia, Hotel podejmuje działania niezwłocznie.

- w sytuacji nagłej należy zadzwonić pod numer alarmowy 112;
- nie należy samodzielnie prowadzić dochodzenia ani konfrontować sprawcy w sposób narażający dziecko lub personel;
- należy zabezpieczyć podstawowe informacje: numer pokoju, dane osoby rezerwującej, datę, godzinę, opis zdarzenia, dane świadków, jeżeli są dostępne;
- nie należy usuwać nagrań monitoringu, dokumentów rezerwacyjnych ani innych danych mogących mieć znaczenie dowodowe;
- każde zdarzenie należy udokumentować w Karcie interwencji.

7. Zasady ochrony danych, wizerunku i prywatności dziecka

- Dane osobowe małoletnich przetwarzane są wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji pobytu, obowiązków prawnych i zapewnienia bezpieczeństwa.
- Personel nie udostępnia informacji o dziecku osobom nieuprawnionym.
- Nie wolno publikować wizerunku dziecka bez zgody rodzica lub opiekuna prawnego oraz bez podstawy prawnej.
- W przypadku grup szkolnych i zorganizowanych zasady publikacji zdjęć i danych dzieci powinny być uzgodnione z organizatorem grupy.
- Rozmowy dotyczące sytuacji dziecka należy prowadzić dyskretnie, z poszanowaniem prywatności i godności dziecka.

8. Zasady bezpiecznego korzystania z Internetu

Hotel udostępnia gościom dostęp do Internetu. Małoletni korzystają z urządzeń i Internetu pod nadzorem rodziców, opiekunów lub organizatorów grupy.

- Hotel nie ponosi odpowiedzialności za treści odwiedzane przez małoletnich na prywatnych urządzeniach bez nadzoru opiekunów.
- W przypadku grup szkolnych zasady korzystania z Internetu powinny być ustalone przez opiekunów grupy.

- Personel, który zauważy sytuację wskazującą na kontakt dziecka z treściami niebezpiecznymi lub nielegalnymi, powiadamia przełożonego.

9. Zasady rekrutacji i weryfikacji personelu

Hotel podejmuje działania mające na celu dopuszczanie do pracy z małoletnimi osób dających rękojmię bezpiecznego kontaktu z dziećmi.

- osoby zatrudniane lub dopuszczane do działalności związanej z kontaktem z małoletnimi są zapoznawane ze Standardami;
- w zakresie wymaganym przepisami Hotel dokonuje stosownych weryfikacji osób przed dopuszczeniem ich do działalności związanej z kontaktem z małoletnimi;
- pracownik potwierdza zapoznanie się ze Standardami w formie pisemnego oświadczenia;
- Hotel prowadzi rejestr osób zapoznanych ze Standardami.

10. Osoby odpowiedzialne i dokumentowanie zdarzeń

Za wdrożenie i nadzór nad stosowaniem Standardów odpowiada właściciel Hotelu lub osoba przez niego wyznaczona.

Do zadań osoby odpowiedzialnej należy w szczególności:

- zapoznanie personelu ze Standardami;
- przyjmowanie zgłoszeń i koordynowanie interwencji;
- prowadzenie rejestru zdarzeń i interwencji;
- współpraca z Policją, sądem rodzinnym, ośrodkiem pomocy społecznej lub innymi właściwymi instytucjami;
- monitorowanie stosowania procedur i ich aktualizacja.

Każde zdarzenie wymagające interwencji należy udokumentować w Karcie interwencji. Dokumentacja powinna być przechowywana w sposób zabezpieczony przed dostępem osób nieuprawnionych.

11. Zasady udostępniania standardów

- Wersja pełna Standardów jest dostępna dla personelu, rodziców, opiekunów i organizatorów grup.
- Wersja skrócona, zrozumiała dla dzieci i młodzieży, jest dostępna w recepcji oraz może być zamieszczona na stronie internetowej Hotelu.
- Informacja o obowiązywaniu Standardów powinna znajdować się w recepcji oraz na stronie internetowej Hotelu.
- Przy pobytach grup szkolnych organizator może otrzymać informację o Standardach przed przyjazdem.

12. Monitoring i aktualizacja dokumentu

Standardy podlegają okresowemu przeglądowi, nie rzadziej niż raz na 2 lata, a także każdorazowo w przypadku zmiany przepisów prawa, organizacji pracy Hotelu lub po zdarzeniu wskazującym na potrzebę aktualizacji procedur.

Osoba odpowiedzialna zbiera uwagi personelu, rodziców, opiekunów oraz organizatorów grup i uwzględnia je przy przeglądzie dokumentu.

13. Wersja skrócona dla dzieci i młodzieży

Hotel Górsko chce, aby każde dziecko czuło się bezpiecznie. Masz prawo do szacunku, spokojnego wypoczynku i pomocy, jeśli coś Cię niepokoi.

Pamiętaj:

- Nikt nie ma prawa Cię bić, straszyć, poniżać ani zmuszać do rzeczy, których nie chcesz.
- Nikt nie powinien dotykać Cię w sposób, który jest dla Ciebie nieprzyjemny albo zawstydzający.
- Jeśli boisz się osoby dorosłej albo innego dziecka, powiedz o tym zaufanej osobie.
- Jeśli zgubisz się w hotelu, podejdź do recepcji i poproś o pomoc.
- Możesz poprosić o pomoc pracownika recepcji, opiekuna grupy, rodzica albo zadzwonić pod numer alarmowy 112.
- Twoje bezpieczeństwo jest ważne.

W razie potrzeby pomocy możesz powiedzieć: „Potrzebuję pomocy”, „Nie czuję się bezpiecznie”, „Chcę zadzwonić do rodzica/opiekuna”, „Proszę wezwać Policję”.

14. Załączniki

Załącznik nr 1 — Karta interwencji

Załącznik nr 2 — Oświadczenie pracownika o zapoznaniu się ze Standardami

Załącznik nr 3 — Rejestr zdarzeń i interwencji

Załącznik nr 4 — Oświadczenie opiekuna dziecka podczas pobytu

Załącznik nr 5 — Skrócona instrukcja dla recepcji

Załącznik nr 1 — Karta interwencji

Data i godzina zdarzenia	
Miejsce zdarzenia / numer pokoju	
Osoba zgłaszająca	
Dane dziecka, jeśli znane	
Dane opiekuna / osoby dorosłej, jeśli znane	
Opis sytuacji	
Zaobserwowane sygnały zagrożenia	
Podjęte działania	
Czy wezwano Policję / 112? Jeśli tak, kiedy?	
Osoby powiadomione w Hotelu	
Dalsze zalecenia / decyzje	
Podpis osoby sporządzającej kartę	

Załącznik nr 2 — Oświadczenie pracownika

Ja, niżej podpisany/a, oświadczam, że zapoznałem/am się ze Standardami Ochrony Małoletnich obowiązującymi w Hotelu Górsko w Wieliczce, rozumiem ich treść i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

Imię i nazwisko:

Stanowisko / funkcja:

Data: Podpis:

Załącznik nr 3 — Rejestr zdarzeń i interwencji

Lp.	Data	Opis zdarzenia	Osoba zgłaszająca	Podjęte działania	Uwagi

Załącznik nr 4 — Oświadczenie opiekuna dziecka podczas pobytu

Oświadczam, że jestem rodzicem / opiekunem prawnym / osobą upoważnioną do sprawowania opieki nad małoletnim/małoletnimi podczas pobytu w Hotelu Górsko w Wieliczce.

Imię i nazwisko opiekuna:

Imię i nazwisko dziecka/dzieci:

Relacja z dzieckiem/dziećmi:

Termin pobytu:

Data: Podpis:

Załącznik nr 5 — Skrócona instrukcja dla recepcji

1. Podczas meldunku osoby dorosłej z dzieckiem ustal tożsamość dziecka oraz relację z osobą dorosłą.
2. W razie wątpliwości poproś o dokument dziecka lub oświadczenie opiekuna.
3. Jeżeli informacje są niespójne, dziecko jest przestraszone albo dorosły odmawia współpracy — powiadom przełożonego.
4. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia dzwoń pod numer 112.
5. Nie przesłuchuj dziecka. Rozmawiaj spokojnie i zapewnij mu bezpieczeństwo.
6. Wypełnij Kartę interwencji i przekaz ją osobie odpowiedzialnej.