STANDARDY OCHRONY DZIECI W HOTELACH NALEŻĄCYCH DO GRUPY SATORIA

Preambuła

Mając na uwadze treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia, Satoria Group przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w obiektach grupy dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.
Standardy ochrony dzieci w naszej Grupie będziemy realizować poprzez niniejsze zasady.

1. Satoria Group prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Satoria Group uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. Satoria Group w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. Satoria Group zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.
5. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w obiekcie i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.

Objaśnienie terminów

Dziecko - każda osoba do ukończenia 18 roku życia;

Rejestr - Rejestr Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym;

KRK- Krajowy Rejestr Karny;

Pracownik - osoba zatrudniona w Satoria Group bez względu na formę zatrudnienia lub współpracująca;

Opiekun dziecka - osoba uprawniona do reprezentacji dziecka, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny. W myśl niniejszego dokumentu opiekunem jest również rodzic zastępczy;

Zgoda rodzica dziecka oznacza zgodę co najmniej jednego z rodziców/opiekunów prawnych dziecka. Jednak w przypadku braku porozumienia między rodzicami dziecka należy poinformować rodziców o konieczności rozstrzygnięcia sprawy przez sąd rodzinno-opiekuńczy;

Zagrożenie bezpieczeństwa dziecka lub krzywdzenie dziecka należy rozumieć jako popełnienie przestępstwa lub czynu karalnego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym pracownika lub współpracownika organizacji, rodzica/opiekuna prawnego dziecka lub przez inne dziecko, stosowanie przemocy wobec dziecka w jakiejkolwiek formie bądź też zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie;

Przestępstwem jest zachowanie człowieka uznawane za społecznie szkodliwe i z tego względu zabronione przez ustawę (głównie kodeks karny, ale też wiele innych ustaw, jak np. Ustawa o przeciwdziałaniu narkomanii);

Czynem karalnym jest zachowanie człowieka uznane za społecznie szkodliwe, które stanowiłoby przestępstwo, gdyby zostało popełnione przez osobę w wieku powyżej 17 roku życia. Osoba poniżej 17 roku życia (nieletni) nie podlega odpowiedzialności karnej, lecz odpowiada za swoje zachowania przed sądem rodzinnym w trybie postępowania w sprawach nieletnich. Postępowanie w sprawach nieletnich zmierza do wychowania sprawcy, a nie ukarania go;

Osoba odpowiedzialna za Politykę ochrony dzieci zwana również Koordynatorem ds. Standardów Ochrony Małoletnich (zwany również Koordynatorem SOM) to wyznaczony imiennie pracownik lub współpracownik pracujący w oparciu o pełnioną funkcję, powołanie lub stałą umowę, sprawujący nadzór nad realizacją Polityki ochrony dzieci przed krzywdzeniem w obiektach;

Obiekt - hotel należący do portfolio Satoria Group i spółek od niej zależnych.

Satoria Group – wszystkie obiekty należące do grupy kapitałowej bez względu na nazwę firmy

Krzywdzenie dziecka – działania kwalifikowane jako:

- przestępstwo na szkodę dziecka (np. wykorzystanie seksualne, znęcanie się nad dzieckiem)
- inna forma krzywdzenia, niebędąca przestępstwem, taka jak np. krzyk, kary fizyczne, poniżanie;
- zaniedbanie potrzeb życiowych dziecka (np. związanych z żywieniem, higieną czy zdrowiem);

§ 1. Postępowanie mające na celu zapobieżenie krzywdzeniu dziecka

1. Zawsze i w każdym przypadku kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w obiekcie.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
    a. Zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do obiektu lub w nim przebywa. W tym celu można poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie[1]. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL).
    b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz **dziecko.**
    c. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem.
    d. Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody rodziców, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/opiekunów prawnych [2].
4. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z obiektów Grupy Satoria bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.
5. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką i jeszcze raz podkreślić, że procedura ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom.
6. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu). Aby nie wzbudzać podejrzeń, można np. powołać się na

---

[1] Dokumentem takim może być: dokument tożsamości dziecka wskazujący na pokrewieństwo (dowód osobisty) lub inny dokument pozwalający na identyfikację dziecka (paszport, legitymacja szkolna), ewentualnie dodatkowo akt urodzenia, zaświadczenie o nadaniu numeru PESEL, orzeczenie sądu o sprawowaniu opieki nad dzieckiem, zgoda notarialna rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem.

[2] Nie można mieć pewności, że podane numery telefonów należą do rodziców dziecka, ani że po drugiej stronie znajduje się rodzic. Takie działanie ma na celu obserwację zachowania osoby dorosłej na tak zaadresowaną prośbę i chęć jej współpracy w celu wyjaśnienia sprawy. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości należy powiadomić Koordynatora SOM lub osobę zarządzającą obiektem.

konieczność skorzystania ze sprzętów na tyłach recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.

7. Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami.
8. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
9. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
10. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów obiektu np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.
11. 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.

§ 2 Postępowanie w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka

1. Mając uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest krzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. W zależności od dynamiki sytuacji i okoliczności, telefon wykonuje osoba, która jest bezpośrednim świadkiem zdarzenia (pracownik/przełożony). Jeśli zawiadamiającym jest pracownik, jednocześnie o zdarzeniu informuje swojego przełożonego.
2. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:
    a. dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,
    b. pracownik zaobserwował krzywdzenie,
    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.
3. W tej sytuacji należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji należy trzymać tę osobę pod nadzorem dwóch pracowników w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości.
5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji.
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.

7. Po odbiorze dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i na wniosek służb przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
8. Podjęte działania należy opisać zdarzenie w karcie interwencji (załącznik 1)

§ 3 Koordynator ds. Standardów Ochrony Małoletnich

1. Każdy obiekt wyznacza Koordynatora ds. SOM.
2. Do zadań Koordynatora SOM należą w szczególności:
    a. właściwe nadzorowanie funkcjonujących standardów,
    b. raz na 2 lata ocena standardów ochrony małoletnich, zgłaszanie wniosków i aktualizacji w tym zakresie,
    c. szkolenie pracowników z zakresu Standardów Ochrony Małoletnich i prowadzenie w tym zakresie stosownej dokumentacji,
    d. opisywanie wszelkich interwencji i zgłoszonych zdarzeń (załącznik 1),
    e. zabezpieczanie dowodów jeśli dojdzie do przestępstwa,
    f. odpowiadanie za właściwy przebieg realizacji procedury,
    g. współpraca z działem kadr w zakresie osób zatrudnianych i przyjmowanych do pracy, które powinny zostać sprawdzone w KRK oraz Rejestrze,
    h. zawiadamianie sądu opiekuńczego, policji bądź powiadamianie osoby, która będzie umocowania do złożenia takiego zawiadomienia do sądu/na policję.
3. Koordynarów SOM powołuje Zarząd Spółki w drodze Zarządzenia.
4. Szkolenia z zakresu Standardów Ochrony Małoletnich są dokumentowane w rejestrze szkoleń (załącznik 2)

§ 4 Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi będącymi gośćmi obiektów

1. Wszystkie osoby pracujące bezpośrednio z dziećmi muszą być dla nich bezpieczne, co oznacza m.in., że ich historia powinna wskazywać, że nie skrzywdziły w przeszłości żadnego dziecka.
2. Lista stanowisk mających bezpośredni kontakt z dziećmi opublikowana została w komunikacie Członka Zarządu z dnia 12 marca 2024 r (dot. VHM Hotel Management Sp. z o.o.) i z dnia 13 marca 2024 r (dot. Satoria Group SA).
3. Wszyscy pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi, w tym osoby, które mogą mieć potencjalny, bezpośredni kontakt z dziećmi, powinny złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się postępowań o czyny przeciwko dzieciom – Załącznik nr 3
4. Każdą osobę już zatrudnioną przez Satoria Group na stanowisku określonym w § 4 punkt 2 należy obowiązkowo sprawdzić w KRK oraz Rejestrze. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w

Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej.

5. Sprawdzenie o którym mowa w § 4 punkt 4 należy powtarzać co roku. Zakres danych niezbędnych do sprawdzenia zawiera załącznik nr 4.
6. Osoby nowoprzyjęte do pracy na stanowiska o których nowa w § 4 punkt 2 przedstawiają przed podjęciem zatrudnienia wyciąg z KRK o niekaralności. Sprawdzenia osoby w Rejestrze dokonuje się zgodnie z § 4 punkt 4.
7. Dyrektorzy obiektów Satoria Group lub Koordynatorzy ds. Standardów Ochrony Małoletnich informują mailowo dział kadr: kadry@satoriagroup.pl, kadry@vhmhm.pl o tym, które osoby wymienione w § 4 pkt. 2 i 4 podlegają sprawdzeniu w Rejestrach wymienionych w § 4 punkt 4 i 6.
8. Dział kadr jest odpowiedzialny za sprawdzanie w/w osób w KRK i Rejestrze, a odpowiednie poświadczenia włącza do akt osobowych pracownika.
9. Schemat sprawdzenia stanowi załącznik 5.

§ 5 Postępowanie w przypadku niepełnoletnich praktykantów

1. W przypadku osób niepełnoletnich odbywających praktykę zawodową w Satoria Group sprawdzeniu w KRK i Rejestrze podlegają wszystkie osoby mające bezpośredni oraz pośredni kontakt z praktykantem.
2. Lista stanowisk mających bezpośredni kontakt z niepełnoletnimi praktykantami opublikowana została w komunikacie Członka Zarządu z dnia 12 marca 2024 r (dot. VHM Hotel Management Sp. z o.o.) i z dnia 13 marca 2024 r (dot. Satoria Group SA).
3. Listę stanowisk i zatrudnionych na nich osób, mających pośredni kontakt z niepełnoletnimi praktykantami definiują Dyrektorzy Obiektów lub Koordynatorzy ds. Standardów Ochrony Małoletnich.
4. Wszyscy pracownicy zatrudnieni do pracy z niepełnoletnimi mający z nimi bezpośredni i pośredni powinny złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się postępowań o czyny przeciwko dzieciom – Załącznik nr 3
5. Każdą osobę już zatrudnioną przez Satoria Group na stanowisku określonym w § 5 punkt 2 jak również osobę mającą pośredni kontakt z niepełnoletnim praktykantem należy obowiązkowo sprawdzić w KRK oraz Rejestrze. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej.
6. Osoby nowoprzyjęte do pracy na stanowiska o których nowa w § 5 punkt 2 i 3 przedstawiają przed podjęciem zatrudnienia wyciąg z KRK o niekaralności. Sprawdzenia osoby w Rejestrze dokonuje się zgodnie z § 5 punkt 5.
7. Dyrektorzy obiektów Satoria Group lub Koordynatorzy ds. Standardów Ochrony Małoletnich informują mailowo dział kadr: kadry@satoriagroup.pl, kadry@vhmhm.pl o tym, które osoby wymienione w § 5 pkt. 2 i 3 podlegają sprawdzeniu w Rejestrach wymienionych w § 5 punkt 1.
8. Dział kadr jest odpowiedzialny za sprawdzanie w/w osób w KRK i Rejestrze, a odpowiednie poświadczenia włącza do akt osobowych pracownika.

9. Schemat sprawdzenia stanowi załącznik 5.

§ 7 Zasady komunikacji z dziećmi będącymi gośćmi obiektów lub niepełnoletnimi praktykantami

1. Pracownicy nie kontaktują się prywatnymi kanałami komunikacji (telefon, mail, sms) z dziećmi bez wiedzy i zgody ich opiekunów prawnych.
2. W przypadku sytuacji dotyczących odbywania praktyki zawodowej w obiektach grupy Satoria pracownicy kontaktują się najpierw z opiekunami prawnymi dziecka, a dopiero potem, za ich zgodą, z dzieckiem. Zaleca się aby taki kontakt był prowadzony w formie udokumentowanej (sms, mail).
3. Pracownicy nie prowadzą z dziećmi prywatnych rozmów z wykorzystaniem mediów społecznościowych.
4. W przypadku zainicjowania prywatnej rozmowy z wykorzystaniem mediów społecznościowych przez samo dziecko pracownik nie kontynuuje rozmowy i poleca dziecku zgłoszenie się do niego w miejscu wykonywania obowiązków służbowych lub przekazanie kontaktu do opiekuna prawnego. Zasada ta nie dotyczy sytuacji (nawet potencjalnego) zagrożenia życia i zdrowia dziecka. W takim przypadku pracownik może kontynuować rozmowę, lecz zobowiązany jest jednocześnie powiadomić przełożonego lub kierownictwo organizacji o kontakcie z dzieckiem i przyczynach tego kontaktu. Powiadomienie powinno być w miarę możliwości dokonane pisemnie lub mailowo.

§ 8 Krzywdzenie rówieśnicze

1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez inne dziecko przebywające w obiekcie w charakterze gościa albo praktykanta, należy przeprowadzić rozmowę z dzieckiem podejrzewanym o krzywdzeniem oraz jego opiekunami, a także oddzielnie z dzieckiem poddawanym krzywdzeniu wraz z jego opiekunami. Ponadto należy porozmawiać z innymi osobami mającymi wiedzę o zdarzeniu. W trakcie rozmów należy dążyć do ustalenia przebiegu zdarzenia, a także wpływu zdarzenia na zdrowie psychiczne i fizyczne dziecka krzywdzonego. Ustalenia są spisywane na karcie interwencji (załącznik nr 1). Dla dziecka krzywdzącego oraz krzywdzonego sporządza się oddzielne karty interwencji.
2. Wspólnie z rodzicami/opiekunami dziecka krzywdzącego należy opracować plan naprawczy, celem zmiany niepożądanych zachowań.
3. Z rodzicami/opiekunami dziecka poddawanego krzywdzeniu należy opracować plan zapewnienia mu bezpieczeństwa, włączając w ten plan sposoby odizolowania go od źródeł zagrożenia.
4. W trakcie rozmów należy upewnić się, że dziecko podejrzewane o krzywdzenie innego dziecka samo nie jest krzywdzone przez rodziców/opiekunów, innych dorosłych bądź inne dzieci. W przypadku potwierdzenia takiej okoliczności zastosowanie znajduje postępowanie opisane w § 2.
5. Jeżeli osobą podejrzewaną o krzywdzenie jest dziecko w wieku od 13 do 17 lat, a jego zachowanie stanowi czyn karalny, należy ponadto poinformować właściwy miejscowo sąd rodzinny lub policję poprzez pisemne zawiadomienie.

6. Jeżeli osobą podejrzewaną o krzywdzenie jest dziecko powyżej lat 17, a jego zachowanie stanowi przestępstwo, wówczas należy poinformować właściwą miejscowo jednostkę policji lub prokuratury poprzez pisemne zawiadomienie.

CZŁONEK ZARZĄDU
Mariusz Kubala