

# STANDARDY OCHRONY OSÓB MAŁOLETNIICH W HOTELU HOLIDAY INN BYDGOSZCZ

## I. Postanowienia wstępne

1. Mając na uwadze konieczność zapewnienia osobom małoletnim należytej ochrony w trakcie ich pobytu w obiektach hotelarskich, prowadzonych przez Qubus Hotel Management Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, wprowadzone zostają niniejsze „Standardy ochrony osób małoletnich w hotelach sieci QUBUS HOTEL” oraz Holiday Inn Bydgoszcz, zwane dalej Standardami.
2. Ilekroć w Standardach jest mowa o: a. Qubus Hotel Management – rozumie się przez to spółkę Qubus Hotel Management Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem 0000014268, b. Hotelu – rozumie się przez to dowolny obiekt hotelarski sieci QUBUS HOTEL oraz Holiday Inn Bydgoszcz prowadzony przez Qubus Hotel Management, c. Dyrektora Hotelu – rozumie się przez to osobę zarządzającą Hotelem z ramienia Qubus Hotel Management, choćby tylko przejściowo, np. w ramach zastępstwa, d. pracownika Hotelu – rozumie się przez to osobę wchodzącą w skład personelu Hotelu, niezależnie od podstawy prawnej wykonywania przez nią prac w Hotelu, e. małoletnim – rozumie się przez to osobę, która nie ukończyła 18 roku życia.
3. Na każdym etapie stosowania procedur wynikających ze Standardów należy pamiętać, że mogą one stanowić niedogodność dla Gości hotelowych, w związku z czym należy wykazywać zrozumienie dla reakcji Gości na powyższe i tłumaczyć im konieczność, tak faktyczną jak i prawną, przeprowadzania w Hotelu przedmiotowych procedur. Reakcja Gościa hotelowego nie może jednak stanowić powodu do odstąpienia od procedur.
4. Wszelkie procedury przewidziane Standardami należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny.
5. Pracownicy Hotelu powinni w kontaktach z małoletnimi uwzględniać poziom ich rozwoju emocjonalnego oraz intelektualnego, a w przypadkach, gdy małoletni jest osobą niepełnosprawną lub osobą ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, wówczas także tę okoliczność.

## II. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między pracownikami Hotelu a małoletnim, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich

1. Qubus Hotel Management będzie dokładać starań, by pracownicy Hotelu mogący mieć kontakt z małoletnimi, przebywającymi w Hotelach, mieli świadomość ciężących na nich w tym zakresie obowiązków, a także by potrafili zadbać o bezpieczne relacje pomiędzy nimi a małoletnimi. 2. Pracownik Hotelu nie powinien dopuszczać do sytuacji, w której pozostaje w Hotelu w pomieszczeniu sam na sam z małoletnim, z wyjątkiem sytuacji, gdy pozostawienie małoletniego samego w pomieszczeniu mogłoby w istotny sposób zagrozić jego dobru, w szczególności zdrowiu lub życiu. W miarę możliwości należy zapewnić obecność innej osoby dorosłej, nadzór kamer monitoringu lub tak zaplanować obowiązki służbowe, aby móc do nich powrócić, gdy tego rodzaju sytuacja już minie. 3. Jakikolwiek kontakt pomiędzy pracownikiem Hotelu a małoletnim, przebywającym w Hotelu, nie powinny wykraczać poza interakcje uzasadnione obowiązkami służbowymi pracownika Hotelu.

## III. Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w Hotelu i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu

1. Identyfikacji małoletniego i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu, dokonują pracownicy hotelowej recepcji. Identyfikacja taka następuje na podstawie dokumentów małoletniego oraz osoby dorosłej, z którą przebywa on w Hotelu, a w razie ich braku, na podstawie rozmowy z dorosłym oraz z małoletnim. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym małoletniego, należy poprosić tę osobę o udowodnienie, np. poprzez okazanie stosownego dokumentu, zgody rodzica lub opiekuna prawnego na pozostawienie przez małoletniego pod opieką wspomnianego dorosłego. 2. Jeśli w trakcie przeprowadzania procedury opisanej w ust. 1 pracownik recepcji nabierze jakichkolwiek wątpliwości co do relacji łączącej małoletniego i osobę dorosłą, z którą przebywa on w obiekcie, wówczas należy o tym dyskretnie powiadomić Dyrektora Hotelu. Małoletni, jak i osoba dorosła powinni w tym czasie pozostawać pod obserwacją pracowników Hotelu. 3. W trakcie rozmowy z małoletnim należy zwrócić szczególną uwagę na to, by małoletni miał możliwość swobodnego i nieskrepowanego wypowiadania się, w szczególności by dorosły, z którym małoletni przebywa w Hotelu, nie udzielał odpowiedzi na pytania zadawane małoletniemu. Jeśli dorosły w jakikolwiek sposób utrudnia kontakt z małoletnim lub wywiera na niego presję, choćby tylko swoją obecnością, wówczas należy poprosić dorosłego o opuszczenie pomieszczenia na czas prowadzenia rozmowy z małoletnim, a także poprosić o obecność w trakcie rozmowy dodatko- wo drugiego pracownika Hotelu.

## IV. Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone

1. Jeżeli zaistnieje uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone, wówczas każdy pracownik Hotelu jest zobowiązany, w reakcji na powyższe, do podjęcia adekwatnych działań. 2. Uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia małoletniego występuje w szczególności wtedy, gdy pracownik Hotelu zaobserwował okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie małoletniego, gdy małoletni nosi ślady mogące świadczyć o krzywdzeniu, a także gdy małoletni sam poinformował o krzywdzeniu. 3. Działania, o których mowa w ust. 1, powinny polegać na natychmiastowym powiadomieniu o zaistniałej sytuacji Dyrektora Hotelu, a jeśli to nie będzie możliwe lub mogłoby spowodować zbędne opóźnienie, na powiadomieniu przełożonego lub policji. 4. Jeśli od pracownika Hotelu można tego w danej sytuacji oczekiwać, może on podjąć również bezpośrednio działania mające na celu zastopowanie krzywdzenia, uwzględniając jednakże, by taka próba nie zagrażała bezpieczeństwu jego samego, małoletniego, ani też osób postronnych. Osobą postronną w rozumieniu niniejszego postanowienia nie jest sprawca lub współsprawca krzywdzenia. Działania pracownika Hotelu powinny pozostawać w granicach prawa, w szczególności stosować się do zasad regulujących kwestię obrony koniecznej lub tzw. zatrzymania obywatelskiego.

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

1. Po powiadomieniu przez pracowników Hotelu w sytuacjach przewidzianych w niniejszych Standardach Dyrektor Hotelu jest zobowiązany do ustalenia stanu sprawy oraz, jeśli ustalone okoliczności uzasadniają taki krok, do powiadomienia policji.
2. W sytuacjach niecierpiących zwłoki do powiadomienia policji jest uprawniony i zobowiązany każdy pracownik Hotelu.
3. Po powiadomieniu policji pracownicy Hotelu powinni zadbać, by małoletni oraz osoba dorosła, która mogła popełnić przestępstwo, nie oddalili się z Hotelu przed przybyciem funkcjonariuszy policji, a także by potencjalne dowody popełnienia przestępstwa nie uległy zniszczeniu (np. zabezpieczenie nagrań z kamer monitoringu).
4. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor Hotelu jest zobowiązany także rozważyć i skonsultować z Działem Prawnym Qubus Hotel Management możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego (tzw. zawiadomienie w ramach obowiązku obywatelskiego).

## VI. Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie pracowników Hotelu do stosowania Standardów, zasady przygotowania tych pracowników do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności

1. Osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie pracowników Hotelu do stosowania Standardów są Dyrektorki Hotelu, każdy w zakresie zarządzanego przez siebie Hotelu, których wspiera w tym zakresie Dział Zasobów Ludzkich Qubus Hotel Management.
2. Pracownicy Hotelu będą mieli możliwość podnoszenia swych kompetencji związanych z zadaniami wynikającymi ze Standardów w ramach szkoleń udostępnianych na wewnętrznej platformie e-learningowej. Podnoszenie kompetencji będzie dokumentowane testami, kończącymi szkolenia.

## VII. Postanowienia końcowe

1. Co najmniej raz na dwa lata dokonywana będzie ocena Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami, a wnioski z przeprowadzonej oceny zostaną udokumentowane na piśmie. 2. Standardy podlegają udostępnieniu na stronie internetowej [www.qubushotel.com](http://www.qubushotel.com) oraz [www.holiday.hgb.com.pl](http://www.holiday.hgb.com.pl), a także zostaną wywieszane w widocznym miejscu w recepcjach hotelowych, w wersji uzupełnionej oraz skróconej, przeznaczonej dla małoletnich. 3. Standardy wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2024 roku.