

Standardy dotyczące ośrodków zbiorowego zakwaterowania – wytyczne techniczne dla Polski

Poniższe zalecenia zostały opracowane przez członków Sektora ds. Mieszkalnictwa i Zakwaterowania we współpracy z Sektoorem ds. Ochrony dla Polski. Zalecenia te mają na celu wspieranie zharmonizowanego podejścia podmiotów w Polsce do udzielania pomocy w ośrodkach zbiorowego zakwaterowania i ośrodkach zamieszkania komunalnego. W tabeli zestawiono krajowe, europejskie i międzynarodowe standardy dotyczące schronienia, koordynacji obozów i zarządzania nimi [CCCM], wody, warunków sanitarnych i higieny [WASH] i przemocy ze względu na płeć [GBV] w ośrodkach zamieszkania zbiorowego (Wytyczne Europejskiego Urzędu Wsparcia w dziedzinie Azylu [EUAA] dotyczące warunków recepcyjnych, standardy Sphere, standardy Wysokiego komisarza Narodów Zjednoczonych do spraw uchodźców [UNHCR] dotyczące sytuacji nadzwyczajnych i minimalne standardy zarządzania obozami) oraz standardy wynikające z prawa polskiego¹, mające na celu pokierowanie odpowiednich władz, interesariuszy i partnerów zaangażowanych w zarządzaniu ośrodkami zamieszkania zbiorowego.

Celem zawsze powinno być osiągnięcie co najmniej minimalnych standardów i wskaźników określonych w niniejszych wytycznych, uznając, że organizacja schronienia to proces, a warunki mogą zostać ulepszone na kolejnych etapach. Nieosiągnięcie wskaźników minimalnych nie powinno być przeszkodą w udzielaniu wsparcia w zakresie schronienia osobom potrzebującym. Ratowanie życia i łagodzenie cierpienia powinno być priorytetem. Jasny plan, w jaki sposób i kiedy standardy zostaną osiągnięte, może pomóc jako uzasadnienie w przypadku, gdy nie można osiągnąć określonych standardów od razu. Uznaje się również, że niniejszy dokument zawiera standardy opracowane na podstawie różnych źródeł zgodnie z europejskimi, międzynarodowymi i krajowymi aktami prawnymi i wytycznymi; celem opracowania standardów było przedstawienie możliwie jak najbardziej wszechstronnego podejścia, ale może to oznaczać, że niektóre standardy mogą się różnić w każdym z tych źródeł. Zawsze odzwierciedlano najwyższe standardy, dlatego niniejszy przegląd stanowi próbę przedstawienia praktycznych wskazówek, w jaki sposób można je osiągnąć.

1. Kluczowe terminy:

- **Ośrodek zbiorowego zakwaterowania** – Otwarta przestrzeń, w której uchodźcy znajdują zakwaterowanie na okres średnioterminowy (**do 3 miesięcy**) w istniejących budynkach (które prawdopodobnie nie zostały zbudowane jako zakwaterowanie), na przykład w szkołach, fabrykach, koszarach, domach kultury, salach gimnastycznych, hotelach, magazynach itp. Uchodźcy dzielą część sypialną i mieszkalną, a usługi, takie jak wsparcie dotyczące zdrowia psychicznego i psychospołecznego [MHPSS], ochrona, wsparcie społeczne czy opieka zdrowotna są zapewnione. Ośrodkami zamieszkania zbiorowego zarządzają władze (gminy, województwa), a także organizacje pozarządowe i podmioty prywatne.
- **Inne obiekty wspólnego zamieszkania** – ośrodki typu „akademik”, w których uchodźcy znajdują zakwaterowanie na okres średnioterminowy do długoterminowego (**powyżej 3 miesięcy**). Obiekty te obejmują akademiki, hotele, zaadaptowane przestrzenie niemieszkalne, takie jak biura oraz posiadają oddzielne pokoje sypialne/mieszkalne dla każdej rodziny z pomieszczeniami wspólnymi, takimi jak toaleta, kuchnia itp. Budynkami zamieszkania komunalnego zarządzają władze (gminy, województwa), a także organizacje pozarządowe i podmioty prywatne, które mogą świadczyć różne usługi w ośrodku lub poza nim.

¹ Przegląd odpowiednich zasobów znajduje się w sekcji 4 poniżej.

2. Standardy techniczne:

Doświadczenie pokazuje, że odpowiednie organy są często elastyczne w stosowaniu kodeksów i norm w sytuacjach nadzwyczajnych. Władze są jednak odpowiedzialne za i muszą być zaangażowane od samego początku w organizację ustaleń dotyczących recepcji uchodźców. Zasada, zgodnie z którą minimalna podstawowa treść praw człowieka ma zastosowanie do wszystkich w każdych okolicznościach, wymaga, aby nawet tymczasowe rozwiązania w zakresie recepcji uchodźców spełniały minimalne standardy.

Standard 1 / PLANOWANIE, BEZPIECZEŃSTWO i KONSERWACJA Planowanie tymczasowego ośrodka zbiorowego zakwaterowania umożliwia godne, bezpieczne i wolne od krzywdy lub przemocy zakwaterowanie i oraz podstawowe usługi dla uchodźców.
Wskaźniki:
S.1. I.1. Wszystkie istniejące budynki przystosowane do zakwaterowania zbiorowego (powyżej 20 osób) powinny zostać sprawdzone i/lub zweryfikowane, zgodnie ze Specjalną ustawą o pomocy obywatelom Ukrainy (marzec 2022 r.), przez: <ul style="list-style-type: none">▪ powiatowego inspektora nadzoru budowlanego;▪ powiatowego (miejskiego) komendanta Państwowej Straży Pożarnej;▪ państwowego powiatowego inspektora sanitarnego;
S.1. I.2. Rozważono zagrożenie pożarowe zgodnie z lokalnymi przepisami, w tym przyciski przeciwpożarowe, drogi ewakuacyjne, punkty zbornie i inne środki zapobiegania zagrożeniu pożarowemu
S.1. I.3. Dostępny sprzęt przeciwpożarowy i wyposażenie pierwszej pomocy: 1 zestaw FA + system gaśniczy budynku (1 kg środka gaśniczego na 25 m ² powierzchni)
S.1. I.4. Obecność urządzeń zabezpieczających (takich jak czujniki dymu i tlenku węgla, bramki schodowe i bramki okienne)
S.1. I.5. Audyty bezpieczeństwa bezpośrednio zintegrowane z planami konserwacji i ulepszeń ośrodka
S.1. I.6. Wykonywane są niezbędne naprawy i wymiany w obrębie ośrodka
S.1. I.7. Mieszkańcy mają możliwość zgłaszania konieczności konserwacji i napraw.
S.1. I.6. Planowanie powinno obejmować strategię wyjścia w celu zmniejszenia skali działalności i/lub likwidacji obiektu.
Zalecenia: <ul style="list-style-type: none">• <i>Utrzymanie i konserwacja infrastruktury obiektu są zapewnione, w tym w drodze projektów społecznych</i>• <i>Wraz z usługodawcami, planiści ośrodka i struktury zarządzające społecznością przeprowadzają regularne audyty obserwacyjne i audyty bezpieczeństwa obiektu, oceniając zarówno infrastrukturę fizyczną (w tym kwestie prywatności) zgodnie z polskim prawem, jak i zachowanie społeczności.</i>• <i>Należy zaangażować uchodźców mieszkających w obiekcie w audyt bezpieczeństwa poprzez podejście partycypacyjne w celu zidentyfikowania kluczowych zagrożeń dla uchodźców, w szczególności kobiet i dziewcząt oraz innych grup o szczególnych potrzebach i zwiększonym ryzyku, a następnie regularnego monitorowania w celu upewnienia się, że wdrożono skuteczne środki zmniejszające ryzyko i że przyniosły one pożądany skutek.</i>• <i>Należy opracować plan reagowania na niepokojące kwestie wykryte podczas audytów bezpieczeństwa.</i>• <i>Należy również promować równy podział pracy opiekuńczej, konserwacji i przygotowywania posiłków między kobietami i mężczyznami w ośrodku zamieszkania zbiorowego.</i>

- *Należy regularnie sprawdzać bezpieczeństwo na ośrodku i samopoczucie kobiet, dziewcząt i innych grup ryzyka, aby mieć pewność, że ryzyko związane z przemocą ze względu na płeć [GBV] i handlem ludźmi jest proaktywnie ograniczane.*

Standard 2 / LOKALIZACJA

Lokalizacja ośrodka zbiorowego zakwaterowania powinna zapewniać efektywny geograficzny dostęp do odpowiednich usług, takich jak: usługi publiczne, szkoły, opieka zdrowotna, pomoc społeczna i prawna, sklep sprzedający artykuły codziennego użytku, pralnia i rozrywka.

Wskaźniki:

S.2. I.1. Wykorzystanie terenu: ośrodek znajduje się w zabudowie mieszkaniowej lub wielofunkcyjnej.

S.2. I.2. Strefa miejska – ośrodek znajduje się w Strefie przestrzennego planowania miejskiego.

S.2. I.3. Kwestia własności jest uregulowana.

S.2. I.4. Maksymalna odległość ośrodka od usług powinna być następująca:

- Szpital: 10 km.
- Szkoła: 1 km.
- Markety/Sklepy (z artykułami żywnościowymi): 1 km
- Najbliższy bankomat: 1 km
- Dostęp do transportu publicznego: 1 km

Zalecenia:

- *Pisemna zgoda dotycząca przeznaczenia budynku na potrzeby przyjęcia uchodźców z Ukrainy w określonym okresie powinna być dostępna w formie oświadczenia władz lokalnych lub właściciela budynku.*
- *Lokalizacja ośrodka powinna sprzyjać integracji i przeciwdziałać dyskryminacji. Powinien on więc być zlokalizowany w miejscach z dostępem do komunikacji miejskiej i dobrym połączeniem z centrum miasta lub aglomeracji z odpowiednimi usługami i udogodnieniami. Jest to szczególnie ważne w przypadku zakwaterowania długoterminowego. Dlatego preferowane powinny być obszary mieszkalne, a nie bardziej oddalone obszary lub obszary przemysłowe.*

Standard 3 / INFRASTRUKTURA

Budynki ośrodków zbiorowego zakwaterowania powinny mieć solidną konstrukcję oraz być nienaruszone i właściwie utrzymane.

Wskaźniki:

S.3. I.1. Budynek nie wykazuje widocznych uszkodzeń elementów strukturalnych i konstrukcyjnych (fundamenty, słupy/belki, stropy betonowe, ściany, pokrycia dachowe, tynki itp.) oraz instalacji technicznych.

S.3. I.2. W budynku nie ma przecieków.

S.3. I.3. Zewnętrzne podejścia do budynku, takie jak ścieżki lub podjazdy, mają twardą, równą powierzchnię.

Zalecenia:

- *Należy przeprowadzać i dokumentować regularne audyty obserwacyjne i audyty bezpieczeństwa obiektu oceniające infrastrukturę fizyczną.*

Standard 4 / MINIMALNA PRZESTRZEŃ

Uchodźcy powinni mieć wystarczająco dużo przestrzeni z zapleczem dla niezbędnych usług, aby ułatwić im codzienne funkcjonowanie.

Wskaźniki:

S.4. I.1. Piwnice i nieocieplone strychy nie powinny być brane pod uwagę w celu organizacji zakwaterowania.

S.4. I.2. Kondygnacja budynku powinna być równa poziomowi gruntu przylegającego do budynku lub od niego wyższa.

S.4. I.3. W przypadku ośrodków zamieszkania zbiorowego i zamieszkania komunalnego minimalna powierzchnia w częściach sypialnych wynosi 5 m²/osobę i 45 m²/osobę łącznie z przestrzeniami wspólnymi. Ludzie śpią w oddzielnych zamykanych pokojach z 2 do 4 łóżek w jednym pokoju, zapewniając odpowiednią prywatność i bezpieczeństwo.

Rodziny są umieszczane razem w oddzielnym lokalu (która może mieć kilka pokoi).

Jeżeli osiągnięcie tego wskaźnika nie jest praktycznie wykonalne, należy znaleźć alternatywne sposoby zapewnienia prywatności.

S.4. I.4. Mieszkańcy mają indywidualną komodę lub zamykaną szafkę w swojej przestrzeni sypialnej, aby bezpiecznie przechowywać swoje rzeczy lub klucz do swojego pokoju.

S.4. I.5. W przypadku indywidualnych lokali mieszkalnych krajowy standard zakwaterowania wymaga zorganizowania: 12,5 m²/osobę + dodatkową ważoną przestrzeń wspólną o powierzchni 35 m²/rodzinę. Każdy lokal powinien mieć powierzchnię użytkową nie mniejszą niż 25 m².

S.4. I.6. Minimalna wysokość pomieszczeń mieszkalnych i sypialnych, zgodnie z polskim prawem, powinna wynosić 2,5 m, z wyjątkiem łazienek, w których wysokość można zmniejszyć do 2,2 m, jeżeli wyposażone są w wentylację mechaniczną.

S.4. I.7. Drzwi muszą mieć minimalną wysokość 2,00 m i minimalną szerokość 0,80 m.

Drzwi ewakuacyjne i drzwi wewnętrzne dla osób z niepełnosprawnościami muszą mieć minimalną szerokość 0,9 m, podobnie jak korytarze.

Drzwi do łazienki dla osób z niepełnosprawnościami muszą mieć minimalną szerokość 1 m.

S.4. I.8. Pokoje lub miejsca do spania są podzielone według płci lub gospodarstwa domowego, a dostęp dla osób przeciwnej płci jest niemożliwy. Samotni mężczyźni i samotne kobiety powinni/powinny być zawsze kwaterowani/kwaterowane oddzielnie.

S.4. I.9. Przestrzenie rekreacyjne / miejsca przyjazne kobietom lub dzieciom – są dostępne i wyraźnie oznaczone.

S.4. I.10. Zamykane szafki i klamki zapewniające prywatność uchodźcom działają.

S.4. I.11. W przypadku innych obiektów wspólnego zamieszkania, gdzie istnieje taka możliwość, dostępne jest wydzielone miejsce na kuchnię i przechowywanie żywności oraz artykułów innych niż spożywcze [NFI].

S.4. I.12. Z kobietami, dziewczętami, osobami LGBTIQ+, osobami z niepełnosprawnościami i innymi grupami ryzyka przeprowadzane są konsultacje dotyczące tego, jaki rodzaj schronienia/aranżacji pomieszczeń sprawiłby, żeby czuły się najbezpieczniej.

Zalecenia:

- *Kierownictwo powinno regularnie monitorować ogólną pojemność w stosunku do aktualnego zamieszkania.*
- *Stosowane są środki zapewniające prywatność i bezpieczeństwo w zależności od wieku i płci, z uwzględnieniem różnic kulturowych.*
- *Nie zaleca się używania dywanów.*
- *Prowadzone są konsultacje z kobietami, dziewczętami, osobami LGBTIQ+ i innymi grupami ryzyka w sprawie uzgodnień/możliwości zakwaterowania w celu zapewnienia bezpiecznego i godnego zakwaterowania – uwzględnia się specyficzne potrzeby osobiste i bariery w dostępie do ośrodka oraz ograniczane jest ryzyko związane z przemocą ze względu na płeć [GBV].*
- *Mieszkańcy powinni mieć możliwość uczestniczenia w zarządzaniu zasobami materialnymi i aspektami codziennego życia w placówce, z uwzględnieniem wieku, płci i różnorodności. Dlatego zaleca się ustanowienie systemu, dzięki któremu społeczność może przekazywać informacje zwrotne i uczestniczyć w decyzjach, które ich dotyczą.*
- *Należy utworzyć punkt pomocy/informacyjny.*
- *Strefa powitalna i informacyjna (zalecane dedykowane pomieszczenie) powinna zapewniać podstawowe informacje o procedurach funkcjonowania i „zasadach porządkowych” ośrodka zamieszkania zbiorowego. Wszystkie informacje powinny być dostępne i zrozumiałe dla każdego, bez względu na język, wiek, płeć, wykształcenie (analfabetyzm) czy niepełnosprawność. Należy również rozważyć tłumaczenie na kilka języków i najlepiej używać prostych piktogramów lub obrazów.*
- *Należy przewidzieć miejsce na placówkę podstawowej opieki zdrowotnej (np. kontener) oraz wyznaczoną strefę izolacji lub kwarantanny dla osób z podejrzeniem choroby zakaźnej. Może to obejmować również niezależne toalety i miejsce do spożywania posiłków.*
- *Jedzenie może być gotowane i serwowane przez firmę cateringową.*

Standard 5 / WENTYLACJA + OŚWIETLENIE**Ośrodek zbiorowego zakwaterowania powinien zapewniać dostęp do świeżego powietrza oraz odpowiednią wentylację i oświetlenie****Wskaźniki:**

S.5. I.1. Wentylacja naturalna i dobry przepływ powietrza (okna) występuje w ilości 20–30 m³ na osobę na godzinę.

S.5. I.2. Nie ma obecności pleśni.

S.5. I.3. Przestrzenie mieszkalne i sypialne są doświetlone naturalnym światłem, którego powierzchnia okien musi wynosić co najmniej 10% powierzchni pomieszczenia.

S.5. I.4. Sztuczne oświetlenie jest dostępne w pokojach i przestrzeniach wspólnych (toalety, umywalnie, kuchnie, otoczenie itp.) w celu zapewnienia ochrony i bezpiecznego wykonywania czynności lub usług.

S.5. I.5. Pomieszczenia wspólne, takie jak korytarze, klatki schodowe itp. posiadają oświetlenie awaryjne.

Zalecenia:

- *Przeprowadzanie regularnych przeglądów i konserwacji systemów wentylacji mechanicznej.*
- *Gdy naturalna wentylacja nie jest możliwa, np. w łazienkach, należy zastosować mechaniczne systemy wentylacji uzupełniającej.*
- *Sztuczne oświetlenie powinno być zapewnione w porze nocnej zgodnie z wymogami ochrony, zwłaszcza dostępu do toalet i pryszniców oraz innych udogodnień wspólnych.*
- *Ogrzewanie lub klimatyzacja mają wystarczającą wydajność, aby utrzymać temperaturę otoczenia na komfortowym poziomie (idealna temperatura otoczenia powinna wynosić 16–21°C).*

Standard 6 / ZASILANIE ELEKTRYCZNE + OGRZEWANIE

Ośrodek zbiorowego zakwaterowania powinien zapewniać komfort cieplny i odpowiednie zasilanie elektryczne

Wskaźniki:

S.6. I.1. Zasilanie elektryczne jest sprawne, istnieje ekspertyza dotycząca zasilania elektrycznego oparta na certyfikacji bezpieczeństwa elektrycznego.

S.6. I.2. Budynek posiada zawory bezpieczeństwa (przełączniki) na tablicy elektrycznej i jest są one zgodne z obowiązującymi przepisami dotyczącymi zasilania elektrycznego.

S.6. I.2. Ogrzewanie ma wystarczającą wydajność, aby utrzymać temperaturę otoczenia na komfortowym poziomie (idealna temperatura powinna wynosić 16–21°C).

S.6. I.3. Uchodźcy mają dostęp do wystarczającej liczby gniazdek elektrycznych, przy czym absolutne minimum to 15 gniazdek na 100 mieszkańców.

Zalecenia:

- *Temperatury powinny być na tyle wysokie, aby chronić mieszkańców przed zimą: 18°C to bezpieczna i dobrze zbilansowana temperatura wewnętrzna, ale nie mniej niż 22°C dla pomieszczeń typu narożnego (pomieszczeń, które mają 2 ściany zewnętrzne, czyli pomieszczenia, które znajdują się w narożniku budynku)*
- *Osobom wrażliwym, takim jak osoby starsze i dzieci, należy zapewnić wyższe temperatury.*
- *Należy oceniać i ograniczać potencjalne zagrożenia wynikające z używania grzejników lub innych urządzeń elektrycznych.*

Standard 7 / WODA, URZĄDZENIA SANITARNE I HIGIENA

7.1. Uchodźcy mają bezpieczny i sprawiedliwy dostęp do wystarczającej ilości wody do picia, gotowania oraz higieny osobistej, menstruacyjnej i domowej.

7.2. Uchodźcy mają dostęp do toalet, wystarczająco blisko części dziennej/sypialnej, aby umożliwić szybki i bezpieczny dostęp o każdej porze, w dzień i w nocy.

Wskaźniki:

S.7.1. I.1. Dostępnych jest co najmniej 15 litrów wody wystarczającej jakości na osobę dziennie, jeśli pobyt trwa dłużej niż jeden dzień (co najmniej 3 litry na osobę dziennie, jeśli pobyt jest ograniczony do pory dziennej).

S.7.1. I.2. W przypadku pobytu ograniczonego do pory dziennej, na osobę przypada co najmniej 3 litry wody o wystarczającej jakości dziennie.

S.7.1. I.3. Woda jest dostępna przez cały czas (brak niedoborów czy racjonowania).

S.7.1. I.4. Jakość wody jest wystarczająca.

S.7.2. I.1. Dostępnych jest wystarczająco dużo dobrze oświetlonych i bezpiecznych zamykanych toalet, pryszniców i umywalek dostępnych 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z następującym minimum, zgodnie z polskimi przepisami dotyczącymi pomieszczeń komunalnych:

- 1 toaleta na 10 kobiet
- 1 toaleta i 1 pisuar na 20 mężczyzn
- 1 umywalka na 5 osób
- 1 prysznic na 15 osób z ciepłą wodą i zamkami w drzwiach. Jeśli w łazience znajduje się więcej niż jeden prysznic, zapewniona jest wizualna

separacja.
S.7.2. I.2. Toalety podzielone są ze względu na płeć, z uwzględnieniem potrzeb związanych z higieną menstruacyjną [MHM], i w miarę możliwości dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i dzieci.
S.7.2. I.3. Maksymalna odległość do toalet od miejsca noclegowego to 50 m przy odpowiednim oświetleniu drogi.
S.7.2. I.4. Dostępne są umywalnie, które umożliwiają pranie, 1 na 12 osób.
S.7.2. I.5. Powierzchnie są sprzątane co najmniej raz dziennie lub tak często, jak to konieczne.
S.7.2. I.6. Dogłębne czyszczenie powierzchni odbywa się regularnie.
Zalecenia: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Podmioty związane z kwestiami dotyczącymi wody, warunków sanitarnych i higieny [WASH] powinny systematycznie przeprowadzać audyty dostępności i bezpieczeństwa infrastruktury WASH w obiektach komunalnych, biorąc pod uwagę aspekty związane z płcią, wiekiem i różnorodnością.</i> • <i>Dostępne są prysznice dla osób z niepełnosprawnością fizyczną i dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej (patrz również standard 8 poniżej).</i>

Standard 8 / GOSPODARKA ODPADAMI Uchodźcy mają możliwość wygodnego i skutecznego pozbywania się odpadów.
Wskaźniki:
S.8. I.1. Wyznaczono miejsca, w których mieszkańcy mogą wyrzucać odpady, w tym wyrzucać zużyte środki higieny osobistej.
S.8. I.2. Na 10 gospodarstw domowych przypada co najmniej 100 litrów wywożonych śmieci.
S.8. I.3. Na 1000 osób powinien przypadać 2-3-osobowy zespół obsługi technicznej.
S.8. I.4. Co najmniej 1 pojemnik na odpady (120 l) powinien być przeznaczony na odpady medyczne i niebezpieczne.
Zalecenia: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Wszystkie odpady wytwarzane przez osoby mieszkające w ośrodkach są codziennie usuwane z bezpośredniego środowiska zamieszkania.</i> • <i>Istnieją jasno uzgodnione procesy gospodarowania odpadami stałymi na miejscu, które obejmują współpracę z gminą i uzgodnienie harmonogramu odbioru, wyraźnie oznaczone punkty zbiórki odpadów itp.</i> • <i>Należy wdrożyć sposoby ponownego wykorzystania, zmiany przeznaczenia lub recyklingu odpadów stałych przez mieszkańców ośrodka zamieszkania zbiorczego/zamieszkania komunalnego.</i>

Standard 9 / DOSTĘPNOŚĆ Ośrodek zbiorowego zakwaterowania jest dostępny dla osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej
Wskaźniki:
S.9. I.1. Każdy mieszkaniec ma dostęp do przestrzeni wspólnych, takich jak drogi ewakuacyjne, przejścia do obiektów, toalety, prysznice, wszelkie obszary dystrybucji lub zbiórki, obszary poufne lub obszary aktywności, w tym w razie potrzeby montuje się poręcze i unika się montażu stopni, jeśli to możliwe.

S.9. I.2. Co najmniej 2 toalety (po jednej dla każdej płci) są przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
S.9. I.3. Drzwi i przejścia wewnątrz ośrodka są wystarczająco szerokie dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
S.9. I.4. W pokojach i przestrzeniach wspólnych, z których korzystają mieszkańcy o ograniczonej sprawności ruchowej, zamontowane są poręcze.
S.9. I.5. Istnieje przystosowana infrastruktura sanitarna, w tym m.in. kabiny prysznicowe, poręcze, umywalki i toalety na odpowiedniej wysokości dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, a powierzchnia łazienek i toalet przystosowana jest dla wózków inwalidzkich.
Zalecenia: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Następujące elementy w ośrodkach zamieszkania zbiorowego powinny być dostępne i następujące wymagania muszą być spełnione: o Zewnętrzna rampa o stosunku 1:12 (wysokość: długość)</i> • <i>Windy (również windy zewnętrzne dla każdego wejścia do budynku, tj. windy z poziomu parteru do poziomu wejścia do budynku) o następujących parametrach przestrzeni wewnętrznej: szerokość 1,1 m, głębokość 1,4 m</i> • <i>Poziome uchwyty na drzwiach o Szerokość przestrzeni kuchennej powinna wynosić nie mniej niż 2,3 m o Paski i tabliczki dotykowe na głównych powierzchniach</i> • <i>Skargi na brak dostępności i korzystania z obiektów w sposób autonomiczny/godny są monitorowane/oceniane.</i>

Standard 10 / Artykuły inne niż spożywcze [NFI]
Uchodźcy mają wystarczającą ilość odzieży, koców, pościeli i artykułów higienicznych, aby zapewnić im higienę osobistą, komfort, godność, zdrowie i dobre samopoczucie.

Zalecenia:	
• Łóżko	1 jednostka/osobę
• Materac	1 jednostka/osobę
• Pościel/prześcieradła	2 jednostki/osobę
• Koc/Okrycie/Kołdra	1 zestaw/osobę
• Poduszka	1 jednostka/osobę
• Odzież	2 zestawy/osobę
• Obuwie	1 para/osobę
• Krzesło	1 jednostka/osobę
• Stół	1 jednostka/pokój
• Lampka do czytania	1 jednostka/osobę
• Kosz na suche śmieci	1 jednostka/3 osoby
• Produkty do higieny osobistej, w tym produkty do higieny menstruacyjnej.	
• Proszek do prania	

3. Wytyczne w zakresie ochrony

Norma 11 / PRYZDZIAŁ ZAKWATEROWANIA

Podczas kwaterowania uchodźców w ośrodkach zbiorowego/grupowego zakwaterowania należy przestrzegać zasady jedności rodziny oraz brać pod uwagę ich szczególne potrzeby

Wskaźniki:

S.11. I.1: Członkowie rodziny² zakwaterowani są wspólnie za ich zgodą (zob. również norma techniczna 4 powyżej)

S.11. I.2: Rodziny z dziećmi należy zakwaterować wspólnie, pod warunkiem, że leży to w najlepszym interesie dziecka

S.11. I.3: Tam, gdzie jest to możliwe i stosowne, należy uszanować zasadę jedności rodziny również w odniesieniu do dalszej rodziny

S.11. I.4: W miarę możliwości, na jedno pomieszczenie sypialne powinna przypadać nie więcej niż jedna rodzina

S.11. I.5: Przydział konkretnych miejsc zakwaterowania dla uchodźców opiera się na ocenie ich szczególnych potrzeb w zakresie przyjmowania i ochrony

S.11. I.6: W przypadku zidentyfikowania szczególnych potrzeb w zakresie przyjmowania i ochrony istnieje możliwość przeniesienia danej osoby

Zalecenia:

- *W zależności od ustaleń na szczeblu krajowym i zgody wnioskodawców, członkowie dalszej rodziny (w tym krewni nieobjęci definicją zawartą w art. 2 lit. c) dyrektywy 2013/33/UE) mogą również zostać zakwaterowani wspólnie. Zaleca się stosowanie możliwie szerokiej definicji „członka rodziny”, uwzględniając przy podejmowaniu decyzji o zakwaterowaniu pary tej samej płci i innych bliskich krewnych, a także najlepszy interes dziecka.*
- *Zgodę członków rodziny na wspólne zakwaterowanie uzyskuje się na zasadzie dobrowolności. Przy rozważaniu ewentualnych wyjątków należy uwzględnić kwestie dotyczące bezpieczeństwa.*
- *Należy przyjąć szczególne środki mające na celu ochronę dzieci w ośrodkach zbiorowego/grupowego zakwaterowania (zob. zamieszczone poniżej odnośniki z wytycznymi opracowanymi przez FDDS).*

Norma 12 / BEZPIECZEŃSTWO

²Definicja członka rodziny wg prawa UE znajduje się w [Słowniku Europejskiej Sieci Migracyjnej](#) oraz art. 2 lit. c) dyrektywy w sprawie ustanowienia norm dotyczących przyjmowania wnioskodawców ubiegających się o ochronę międzynarodową (2013/33/UE), gdzie za członków rodziny uznaje się: „... o ile rodzina istniała już w kraju pochodzenia, następujących członków rodziny wnioskodawcy, którzy przebywają w tym samym państwie członkowskim w związku z wnioskiem o udzielenie ochrony międzynarodowej: - małżonka wnioskodawcy lub jego partnera stanu wolnego, z którym pozostaje w stałym związku, w przypadku gdy prawo lub praktyka danego państwa członkowskiego traktuje związki niemałżeńskie w sposób porównywalny ... - małoletnie dzieci pochodzące ze związków, o których mowa w tiret pierwszym, lub małoletnie dzieci wnioskodawcy, pod warunkiem że nie pozostają w związku małżeńskim oraz bez względu na to, czy zostały urodzone w małżeństwie czy poza nim lub przysposobione ... - ojca, matkę lub inną osobę dorosłą, która zgodnie z prawem lub z praktyką danego państwa członkowskiego odpowiada za wnioskodawcę, gdy jest on małoletni i nie pozostaje w związku małżeńskim;

Kwestie związane z bezpieczeństwem (np. kradzieże, przemoc, groźby, wrogość ze strony goszczącej społeczności) można bezpiecznie zgłaszać właściwemu personelowi, a ponadto wdrożone zostały środki bezpieczeństwa mające na celu zapobieganie przemocy ze względu na płeć i szybkie reagowanie w razie jej wystąpienia

Wskaźniki:

S.12. I.1: Kwestie związane z bezpieczeństwem (np. kradzieże, przemoc, groźby, wrogość ze strony społeczności zewnętrznej) można bezpiecznie zgłaszać właściwemu personelowi

S.12. I.2: Środki bezpieczeństwa koncentrują się na wykrywaniu i przeciwdziałaniu przemocy ze względu na płeć oraz przypadkom wyzyskiwania i wykorzystywania seksualnego

S.12. I.3: W odniesieniu do osób o szczególnych potrzebach w zakresie przyjmowania i ochrony przyjęto specjalne ustalenia

Zalecenia:

- *Należy wdrożyć przejrzysty system zgłaszania skarg i przekazywania informacji zwrotnych, który pozwoli na bezpieczne, w tym również anonimowe, zgłaszanie kwestii związanych z bezpieczeństwem (zob. również norma 14 – UDZIELANIE INFORMACJI I DORADZTWO poniżej).*
- *Należy zaangażować mieszkających w danym ośrodku uchodźców w proces zapewniania bezpieczeństwa w obiekcie poprzez partycypacyjne podejście do identyfikacji kluczowych czynników ryzyka dla uchodźców, ze szczególnym uwzględnieniem kobiet i dziewcząt oraz innych grup o szczególnych potrzebach i szczególnie narażonych na ryzyko, a także prowadzić regularne monitorowanie w celu upewnienia się, że wdrożono skuteczne środki ograniczające ryzyko i że przyniosły one pożądany skutek (zob. również norma 1 - PLANOWANIE, BEZPIECZEŃSTWO i UTRZYMANIE).*
- *Aby zachęcić do zgłaszania przypadków przemocy należy udostępnić miejsca, w których osoby ze szczególnie narażonych grup mają możliwość poufnego wyrażenia swoich obaw dotyczących bezpieczeństwa.*
- *Należy korzystać z systemu rejestrowania lub dokumentowania incydentów związanych z bezpieczeństwem.*
- *Należy wdrożyć specjalne środki by zapewnić bezpieczeństwo wszystkim osobom zamieszkujących w ośrodku zbiorowego/grupowego zakwaterowania, a w szczególności osobom o szczególnych potrzebach w zakresie ochrony wynikających z ich wieku, statusu rodzinnego, płci, tożsamości płciowej lub orientacji seksualnej oraz zdrowia, w tym również zdrowia psychicznego. Należy wdrożyć konkretne środki bezpieczeństwa dla osób pokrzywdzonych na skutek handlu ludźmi, przemocy ze względu na płeć, przemocy seksualnej, tortur oraz innych form przemocy psychicznej i fizycznej.*
- *Zaleca się, by w ośrodkach istniał obowiązek rejestracji osób odwiedzających.*

Norma 13 / OPIEKA ZDROWOTNA

Opieka zdrowotna (w tym w zakresie zdrowia psychicznego) jest zapewniona na miejscu (lub istnieje do niej dostęp w rozsądnej odległości) i jest dostępna dla wszystkich uchodźców zamieszkujących w ośrodku zbiorowego/grupowego zakwaterowania

Wskaźniki:

S.13. I.1: Osoby mają dostęp do wszystkich rodzajów niezbędnych świadczeń zdrowotnych w ośrodku zbiorowego/grupowego zakwaterowania lub w rozsądnej odległości od ośrodka (definiowanej jako nie więcej niż 10 km – zob. norma 2 powyżej)

S.13. I.2: Świadczeń zdrowotnych udziela wykwalifikowany personel medyczny

S.13. I.3: Niezbędna opieka zdrowotna, w tym leki na receptę, są zapewniane nieodpłatnie bądź kompensowane finansowo w ramach dziennej diety.

S.13. I.4: Wdrożono odpowiednie rozwiązania w celu zapewnienia uchodźcom możliwości komunikowania się z personelem medycznym

S.13. I.5: Uchodźcy mają zapewniony dostęp do własnej dokumentacji medycznej

S.13. I.6: W odniesieniu do osób o szczególnych potrzebach medycznych przyjęto specjalne ustalenia

Norma 14 / UDZIELANIE INFORMACJI I DORADZTWO

Dokładne informacje o prawach i obowiązkach osób przebywających w ośrodku zbiorowego/grupowego zakwaterowania (w tym informacje o istniejących mechanizmach zgłaszania skarg i przekazywania informacji zwrotnych oraz o zakazie wyzyskiwania i wykorzystywania seksualnego w zamian za pomoc) są dostępne, udzielane na czas oraz w sposób oraz w języku zrozumiałym dla uchodźców

Wskaźniki:

S.14. I.1: Informacje pisemne przekazywane są w sposób i w języku zrozumiałym dla osób, do których są kierowane

S.14. I.2: Gdy jest to konieczne i stosowne, informacje przekazywane są również w formie ustnej, w sposób i w języku zrozumiałym dla osób, do których są kierowane

S.14. I.3: Informacje przekazywane są terminowo

S.14. I.4: Informacje przekazywane są z uwzględnieniem szczególnych potrzeb i indywidualnej sytuacji osób zamieszkujących w ośrodku zbiorowego/grupowego zakwaterowania

S.14. I.5: Informacje na temat mechanizmów przekazywania informacji zwrotnych i zgłaszania skarg przekazywane są w sposób i w języku zrozumiałym dla osób, do których są kierowane

Zalecenia:

- *Informacje powinny być rozpowszechniane w odpowiednich językach (tj. takich, którymi posługują się lub które rozumieją osoby zamieszkujące w ośrodku).*
- *Mimo istotnej roli materiałów pisemnych mogą one wymagać uzupełnienia o inne formy przekazu wiarygodnych informacji (powinny być to środki komunikowania preferowane przez osoby zamieszkujące w ośrodku).*
- *Dzieciom należy przekazywać informacje w przyjaznej dla nich formie.*
- *Osobom z niepełnosprawnościami należy przekazywać informacje w sposób dostosowany do ich możliwości poznawczych.*
- *Przekazywane informacje uwzględniają aspekty dotyczące przemocy ze względu na płeć i handlu ludźmi.*

Norma 15 / DOSTĘP DO DORADZTWA (PRAWNEGO) I NIEZALEŻNYCH PORAD

Zapewnione są informacje o i dostęp do zewnętrznych usług obejmujących pomoc prawną, socjalną i opiekę zdrowotną, a także dostęp do organizacji rządowych i pozarządowych

Wskaźniki:

S.15. I.1: Informacje o dostępności doradztwa socjalnego, pomocy prawnej i świadczeń zdrowotnych (w tym w zakresie zdrowia psychicznego) oraz

o możliwości dotarcia do organizacji świadczących wyżej wymienione usługi, przekazywane są z uwzględnieniem szczególnych potrzeb i indywidualnej sytuacji konkretnych osób oraz z zachowaniem kryteriów określonych w normie 14 (zob. wyżej)

S.15. I.2: Zapewniony jest odpowiedni dostęp do doradców prawnych oraz przedstawicieli właściwych organizacji rządowych i pozarządowych uznanych przez polskie władze, by umożliwić świadczenie pomocy i doradztwa na rzecz osób zamieszkujących w ośrodkach zbiorowego/grupowego zakwaterowania, personel UNHCR i organizacji partnerskich powinien mieć dostęp do uchodźców w celu wykonywania mandatu UNHCR

S.15. I.3: Przedstawiciele wymienionych wyżej organizacji mają możliwość spotkać się i porozmawiać z osobami zamieszkującymi w ośrodkach zbiorowego/grupowego zakwaterowania w warunkach zapewniających odpowiedni poziom prywatności i poufności

S.15. I.4: Osoby mają możliwość regularnego korzystania z doradztwa socjalnego, zgodnie z ich osobistymi potrzebami

Norma 16 / IDENTYFIKACJA, OCENA I ODPOWIEDŹ NA SZCZEGÓLNE POTRZEBY

Istnieją adekwatne i skuteczne mechanizmy identyfikacji i oceny szczególnych potrzeb uchodźców w zakresie przyjmowania i ochrony, oraz w ramach tych mechanizmów podejmowane są odpowiednie i szybkie działania w celu zaspokojenia zidentyfikowanych szczególnych potrzeb

Wskaźniki:

S.16. I.1: Istnieje ustandaryzowany mechanizm identyfikacji i oceny szczególnych potrzeb uchodźców w zakresie przyjmowania i ochrony

S.16. I.2: Wdrożony mechanizm jasno wskazuje osoby odpowiedzialne za przeprowadzenie identyfikacji i oceny szczególnych potrzeb w zakresie przyjmowania

S.16. I.3: Wdrożony mechanizm jasno opisuje w jaki sposób rejestrowany jest proces identyfikacji i oceny oraz jak jego wyniki komunikowane są właściwym interesariuszom procesu

S.16. I.4: Przeznaczono wystarczające zasoby na prowadzenie identyfikacji, oceny i monitorowania szczególnych potrzeb

S.16. I.5: Wstępna identyfikacja i ocena szczególnych potrzeb jest przeprowadzana tak szybko, jak to możliwe, a szczególne potrzeby, które ujawnią się na późniejszym etapie, podlegają odpowiedniej identyfikacji i ocenie

S.16. I.7: W stosownych przypadkach do oceny szczególnych potrzeb angażuje się odpowiednich specjalistów

S.16. I.8: W odpowiedzi na zidentyfikowane i ocenione szczególne potrzeby podejmowane są szybkie i stosowne działania

S.16. I.9: W przypadku zidentyfikowania szczególnych potrzeb wdrażane są mechanizmy zapewniające ich regularne monitorowanie

Zalecenia:

- *Należy rozważyć zastosowanie standardowego formularza przesiewowego jako narzędzia do wstępnej identyfikacji szeregu szczególnych potrzeb (sugestia - patrz materiały źródłowe na końcu niniejszego dokumentu).*
- *Polские władze powinny prowadzić proces oceny przesiewowej i kierowania do odpowiednich podmiotów, działając za pośrednictwem władz lokalnych i służb socjalnych i zgodnie z polskimi ramami prawnymi, UNHCR i inni interesariusze mogą zapewniać wsparcie.*
- *Po zidentyfikowaniu szczególnych potrzeb osoby należy pouczyć o dostępnych opcjach, pozyskać świadomą zgodę na skierowanie i przekazanie danych osobowych osobom trzecim, oraz skierować do procedur i podmiotów świadczących usługi odpowiednio do zidentyfikowanych potrzeb (zob. również normy 14 i 15 powyżej).*

Norma 17 / SZKOLENIE PERSONELU

Personel i wolontariusze pracujący w ośrodkach zbiorowego/grupowego zakwaterowania posiadają wystarczające kwalifikacje

Wskaźniki:

S.17. I.1: Wszyscy członkowie personelu i wolontariusze pracujący w ośrodkach zbiorowego/grupowego zakwaterowania posiadają jasno określony zakres kompetencji

S.17. I.2: Wszyscy członkowie personelu posiadają kwalifikacje wymagane polskim prawem i innymi właściwymi przepisami mającymi zastosowanie do ich zakresów kompetencji

S.17. I.3: Wszyscy członkowie personelu i wolontariusze odbyli w odpowiednim czasie szczegółowe szkolenie wprowadzające z zakresu pełnionych funkcji i obowiązującego kodeksu postępowania

S.17. I.4: Dla każdej funkcji przyjęto jasny program szkoleń i określono wymogi szkoleniowe.

S.17. I.5: Regularnie prowadzone są szkolenia, w tym szkolenia dotyczące kwestii związanych z przemocą i wiekiem (m.in. z zakresu zapobiegania przemocy ze względu na płeć oraz wyzyskiwaniu i wykorzystywaniu seksualnemu, bezpiecznego reagowania na ujawnione przypadki przemocy oraz podejścia zorientowanego na potrzeby osób pokrzywdzonych) oraz sytuacji osób o szczególnych potrzebach, zwłaszcza w kontekście norm ochrony dzieci przed krzywdzeniem i przeciwdziałania krzywdzeniu, w tym w odniesieniu do dzieci pozostających bez opieki, a także identyfikacji osób pokrzywdzonych na skutek tortur i przemocy

S.17. I.6: Dostępne są różne rozwiązania pomagające radzić sobie z trudnymi sytuacjami napotkanymi podczas przyjmowania (np. poprzez interwizję, zespoły kryzysowe i nadzór)

Zalecenia:

- *Należy opracować długookresowy program szkoleniowy uwzględniający regularne szkolenia przypominające.*
- *Szkolenia należy przeprowadzać również w przypadku istotnych zmian w obowiązującym polskim prawie i praktyce.*
- *Za dobrą praktykę uznaje się organizowanie szkoleń wraz z podmiotami działającymi zarówno na terenie ośrodka zbiorowego/grupowego zakwaterowania, jak i poza nim, takimi jak uczelnie i organizacje świadczące pomoc humanitarną, prawnicy, psychologowie, itd.*

Norma 18 / OCHRONA PRZED WYZYSKIWANIEM I WYKORZYSTYWANIEM SEKSUALNYM (PSEA) ORAZ OCHRONA DZIECI PRZED KRZYWDZENIEM I PRZECIWDZIAŁANIE KRZYWDZENIU

Wdrożono adekwatne rozwiązania mające na celu zapobieganie i reagowanie na przypadki wyzyskiwania i wykorzystywania seksualnego

Wskaźniki:

S.18. I.1: Sprawdzana jest przeszłość oraz informacje o karalności całego personelu i wszystkich wolontariuszy pracujących w ośrodku zbiorowego/grupowego zakwaterowania, z uwzględnieniem sprawdzenia danych w [polskim Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym oraz w Krajowym Rejestrze Karnym](#). Dotyczy to w szczególności personelu i wolontariuszy mających kontakt z dziećmi (tj. z każdą osobą poniżej 18 roku życia)

S.18. I.2: Cały personel oraz wszyscy wolontariusze jednocześnie z umową podpisują Kodeks Postępowania zobowiązujący ich do przestrzegania zasad przeciwdziałania nadużyciom seksualnym wśród pracowników organizacji humanitarnych

<p>S.18. I.3: Należy organizować szkolenia wprowadzające oraz przypominające z zakresu ochrony przed wyzyskiwaniem i wykorzystaniem seksualnym (PSEA) oraz ze znajomości Kodeksu Postępowania dla członków personelu i wolontariuszy, a także personelu wykonawców zewnętrznych i organizacji partnerskich działających w ośrodkach zbiorowego/grupowego zakwaterowania (zob. również norma 17 powyżej)</p>
<p>S.18. I.4: W umowie z zewnętrznymi dostawcami towarów i usług znajduje się klauzula dotycząca ochrony przed wyzyskiwaniem i wykorzystywaniem seksualnym (PSEA), która jasno określa, że osoby takie w odniesieniu do prac wykonywanych w ośrodku zbiorowego zakwaterowania podlegają tym samym normom, co zatrudniony tam personel i wolontariusze</p>
<p>S.18. I.5: W każdym ośrodku powinna być dostępna co najmniej jedna osoba do kontaktu w sprawie ochrony przed wyzyskiwaniem i wykorzystywaniem seksualnym, która otrzymała szkolenie w zakresie sprawnego i adekwatnego reagowania na przypadki wyzyskiwania i wykorzystywania seksualnego i kierowania osób pokrzywdzonych do podmiotów świadczących odpowiednie usługi w ramach istniejących ścieżek kierowania</p>
<p>S.18.I.6 Osoby należące do narażonych grup otrzymują w specjalnie rozsyłanych wiadomościach, a także podczas spotkań informacyjnych, informacje o bezinteresowności pomocy oraz o zasadach Kodeksu Postępowania, do przestrzegania których zobowiązany jest personel i wolontariusze pracujący w ośrodku zbiorowego/grupowego zakwaterowania.</p>
<p>S.18.I.7 Istnieją mechanizmy zgłaszania skarg oparte w lokalnych społecznościach (Community-based complaint mechanisms - CBCM), a osoby należące do narażonych grup zostały poinformowane jak z nich korzystać i mają poczucie, że mogą to bezpiecznie zrobić. Kierownictwo regularnie monitoruje takie mechanizmy, aby terminowo reagować na skargi w sposób zorientowany na potrzeby osób pokrzywdzonych i zgodnie z Kieszonkowym poradnikiem reagowania na przemoc ze względu na płeć (zob. materiały źródłowe poniżej)</p>
<p>Zalecenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Należy kierować się treścią dokumentów dotyczących ochrony przed wyzyskiwaniem i wykorzystywaniem seksualnym wymienionych w części Materiały pomocnicze.</i> • <i>Zaleca się, by Kodeks Postępowania zawierał następujące postanowienia: 1) pracownicy organizacji humanitarnych nie mogą nawiązywać kontaktów seksualnych z osobami poniżej 18 roku życia, nawet, jeżeli zezwalają na to przepisy prawa kraju, na terenie którego działają; 2) pracownicy organizacji humanitarnych nie mogą nabywać świadczeń seksualnych oferując w zamian pieniądze, zatrudnienie, towary lub usługi, w tym również towary i usługi przeznaczone dla osób potrzebujących; 3) pracownicy organizacji humanitarnych nie mogą podejmować czynności seksualnych z osobami należącymi do narażonych grup; 4) jeśli pracownik organizacji humanitarnej obawia się lub podejrzewa, że osoba z jego lub innej organizacji pomocowej łamie obowiązujące zasady dotyczące zachowań seksualnych, ma obowiązek zgłosić taki przypadek, działając w oparciu o procedury obowiązujące w jego agencji; 5) pracownicy organizacji humanitarnych mają obowiązek tworzyć i utrzymywać środowisko pracy, które przeciwdziała niedopuszczalnym zachowaniom seksualnym i sprzyja przestrzeganiu obowiązującego kodeksu postępowania. Wszyscy menedżerowie są odpowiedzialni za wspieranie i rozwijanie systemów, które promują takie środowisko. Kodeks Postępowania powinien jasno wskazywać, że pracownicy organizacji humanitarnych mogą zostać pociągnięci do odpowiedzialności dyscyplinarnej – włącznie ze zwolnieniem – za niedopuszczalne zachowania seksualne wobec osób należących do narażonych grup.</i>

W celu uzyskania bardziej szczegółowych informacji na temat norm ochrony prosimy o kontakt z koordynatorami sektora ochrony: isla@unhcr.org i przybyslawska@pomocprawna.org