

# SICHERHEIT ZUERST



**MITARBEITERHANDBUCH**

[www.protectingthemagic.com](http://www.protectingthemagic.com)



# ALLES ÜBER MICH

Dieses spannende Handbuch gehört

Der Name meines Managers lautet

Ich bin in dem Team



# SCHUTZ DER MAGIE

Ein spannendes Handbuch für magische Menschen.

## Inhaltsangabe:

* Einleitung	5	* Brandprävention	24
* Sechs Sicherheitszaubersprüche	6	* Feuerlöscher	25
* Unternehmensphilosophie	7	* Erste Hilfe	26
* Sicherheit von Aquarien und Tieren	8	* Lebensmittelsicherheit	27
* Gefahrstoffe	10	* Gefahrenerkennung	28
* Schutz von Kindern	12	* Vorfalldmeldung	29
* Arbeiten am Computer	13	* Informationssicherheit	30
* Menschen mit besonderen Bedürfnissen	14	* Heben und Tragen	32
* Sicheres Fahren	15	* Persönliche Sicherheit	33
* Drogen, Alkohol und Rauchen	16	* Fahrgeschäfte und Attraktionen	34
* Elektrosicherheit	17	* Schutz	36
* Verantwortung der Mitarbeiter	18	* Ausrutschen, Stolpern, Stürzen	37
* Stürze aus der Höhe	20	* Deine Merlin-Familie	38
* Brandschutz	22	* Deine Stimme zählt	39

## Einleitung

Wir sind in dieser Branche tätig, um unseren Gästen unvergessliche Erlebnisse, viel Spaß; kurz: **MAGISCHE** Momente zu ermöglichen. Aber Magie ist nicht einfach, man muss sich vollkommen darauf konzentrieren, dass man die allerbesten Standards in Fragen der Gesundheit, Sicherheit und des Schutzes erreicht.

Wie schaffen wir das? Auf drei ganz spezielle Arten:

- 1 Indem wir die einige der besten und fortschrittlichsten Systeme und Verfahren verwenden, die es gibt.
- 2 Indem wir uns mit großer Leidenschaft den Themen Gesundheit, Sicherheit und Schutz widmen – ganz egal, ob wir ein Fahrgeschäft entwerfen, einen Themenpark betreiben oder hinter den Kulissen arbeiten.
- 3 Indem wir diese Leidenschaft zu unserer ständigen Begleiterin machen – sie ist förmlich in unserer DNA verankert, und dort bleibt sie auch.

Wir nennen das Schutz der Magie, und das ist **DEINE** Aufgabe.

Jeder einzelne Mitarbeiter bei Merlin spielt eine wichtige Rolle beim Schutz unserer Gäste, unserer Kollegen - und auch aller Tiere, um die wir uns kümmern. Sogar der Spinnen.

Was also kannst du zum Schutz der Magie beitragen? Das ist einfach. Halt dich an die Grundregeln in diesem Handbuch. Hier findest du die allgemeinen Regeln von Merlin zu Gesundheit und Sicherheit – es wird noch einige zusätzliche Regeln speziell für deinen Arbeitsplatz geben. Auch die musst du verstehen.

Wenn wir uns alle gemeinsam auf Gesundheit, Sicherheit und Schutz konzentrieren, werden wir weiterhin das Vertrauen unserer Gäste verdienen und für ihre Sicherheit sorgen, damit sie schwindelerregenden und atemberaubenden SPASS haben, bei dem ihnen das Hören und Sehen vergeht!



## SECHS SICHERHEITSAUBERSPRÜCHE

Eigentlich ist es ganz klar: Zum Schutz der Magie brauchst DU Magie. Genauer gesagt, Zaubersprüche. Und deswegen haben wir sechs Zaubersprüche für die Sicherheit. Mach diese Zaubersprüche zu einem festen Bestandteil deines Arbeitsalltags, das ist dein Beitrag.

- 1 **Denk nach** – Denke immer zuerst an die Sicherheit, bevor du mit deiner Arbeit beginnst.
- 2 **Tu das Richtige** – Befolge alle Sicherheitsregeln, -zeichen und -verfahren.
- 3 **Sei wachsam** – Sorge für die Sicherheit der Gäste, Kollegen und Tiere.
- 4 **Nimm dir Zeit** – Halte deinen Arbeitsbereich stets sicher und ordentlich.
- 5 **Sprich mit uns** – Melde alles, was nicht sicher ist, bei Zweifeln frag nach.
- 6 **Hilf uns** – Teile uns deine Ideen für die Verbesserung der Sicherheit mit.

Und denk daran: Alles, was wir bei Merlin tun, tun wir aus Liebe zum Spaß. Dazu gehören Gesundheit, Sicherheit und Schutz – wir müssen sicherstellen, dass unsere Gäste einen unvergleichlichen und magischen Spaß haben, an den sie sich gerne zurückerinnern!

## UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE

### Der Merlin-Weg

Im Mittelpunkt der strategischen Vision von Merlin steht unser absolutes und leidenschaftliches Engagement, hohe Standards in den Bereichen Gesundheit, Sicherheit und Schutz zu erreichen und diese durchgehend zu halten. Wir müssen stets hochkonzentriert daran arbeiten, dass unsere Betriebsabläufe jederzeit so sicher wie irgend möglich sind; nur dann verdienen wir das Vertrauen, das uns unsere Gäste, Mitarbeiter und Aktionäre entgegenbringen. Daher streben wir danach, über die Erfüllung von Gesetzen und Regelungen hinausgehend, die Messlatte unserer Leistungen in den Bereichen Gesundheit, Sicherheit und Schutz ständig weiter anzuheben.

Hierfür brauchen wir ein effizientes Managementsystem für Gesundheit, Sicherheit und Schutz, das sich auf die richtigen Organisationsstrukturen und ein echtes Engagement des Managements stützen kann. Außerdem sind effiziente Kommunikationswege von größter Bedeutung für uns, um sicherzustellen, dass jeder Mitarbeiter von Merlin seine Rolle vollständig erfüllt. Wir müssen Risiken effizient kontrollieren, haben proaktive Wartungsabläufe und adäquate Arbeitssysteme, die wir regelmäßig überarbeiten und auditieren.

Unser oberstes Ziel besteht in der effizienten Vorbeugung und Verhütung, und dafür sind gute Systeme und Schulungen notwendig. Diese werden uns auch bei der Vermeidung von Geschäftsverlusten helfen. Hierzu müssen Management und Mitarbeiter bei der Verhütung von Unfällen und dem Schutz der Magie zusammenarbeiten. Ein Exemplar der Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzrichtlinien der Gruppe werden jedem zur Verfügung gestellt.

SIR JOHN SUNDERLAND  
Chairman

NICK VARNEY  
Chief Executive Officer



**Auch wenn du nicht direkt mit Tieren arbeitest, musst du einige der Hauptprobleme kennen und wissen, wann du etwas melden musst.**

Wie du dir sicher schon gedacht hast, gibt es strenge Regeln in Bezug auf alle Aquarien und Tier-Attraktionen. Zusätzlich haben wir eigene strenge Kontrollen und unsere eigenen Verfahren. Du musst absolut und unbedingt die richtige Schulung und eine spezielle Genehmigung haben, bevor wir dich auch nur in die Nähe dieser Becken und Attraktionen lassen.

Tiere sind unberechenbar – das liegt in ihrer Natur. Also, selbst wenn Tiere oder Becken sicher aussehen, musst du auf der Hut sein. Wenn sie sich bedroht fühlen, können Tiere aggressiv werden. Und schlimmer noch, jedes Tier kann Bakterien oder andere unschöne Dinge übertragen, die du dir beim Kontakt mit ihnen, deren Gehegen, Wasser oder Exkrementen zuziehen kannst.

Hinzu kommt, dass einige unserer Tiere giftig sein können. Manchmal wirkt dieses Gift sehr schnell und hat gravierende Folgen. (Na, jetzt interessiert?)

Jedes Mal, wenn du dich in der Nähe eines Tieres, dessen Gehege, Futter oder Exkrementen aufgehalten hast, musst du dir gründlich die Hände waschen. Nimm dafür warmes Wasser und antibakterielle Seife und befolge die Regeln für den Umgang mit diesem Tier und die entsprechenden Hygieneregeln.

Wenn du von einem Tier gebissen oder gekratzt wirst, sag es deinem Manager und achte auf die richtige Erstversorgung.

Wenn du schwanger bist oder vermutest, dass du schwanger sein könntest, teil dies deinem Manager so schnell wie möglich mit.

Sag den Tierpfleger-Teams oder einem Vorgesetzten sofort Bescheid, wenn du siehst, dass:

- Ein Tier sich merkwürdig verhält oder Anzeichen von Stress oder einer Verletzung zeigt.
- Gehege beschädigt sind – Risse in Glasscheiben, Löcher in Drahtzäunen etc.
- Es Gehege gibt, in denen Tiere zu fehlen scheinen (Hilf!).
- Ein Gast ein Gehege betritt.
- Ein Gast an eine Glasscheibe klopft oder Tiere ohne Erlaubnis füttert.



## Wahrscheinlich wirst du bei deiner Arbeit auf irgendeine Weise mit Gefahrstoffen in Berührung kommen.

Obwohl wir uns darum bemühen, dass du möglichst wenig Kontakt mit Gefahrstoffen hast, kann der Umgang mit ihnen zu deinen Arbeitsaufgaben gehören. Bitte vergiss nicht: Wenn du mit diesen Stoffen zu tun hast, ist es wirklich wichtig, dass du die entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen genau befolgst – denn sie sind für den Schutz von dir, Kollegen und Gästen bestimmt.

- Jeder Arbeitsstoff, den du bei der Arbeit verwendest, hat ein eigenes Sicherheitsdatenblatt des Herstellers.
- BEVOR du einen Gefahrstoff verwendest, musst du die Betriebsanweisung lesen und verstehen.
- Verwende Gefahrstoffe nur wenn du dafür unterwiesen wurdest.
- Benutze die korrekte persönliche Schutzausrüstung – Schutzhandschuhe, Schutzbrillen und ähnliches.
- Achte darauf, dass du die Gefahrstoffe in der richtigen Konzentration verwendest – vielleicht musst du sie erst verdünnen.
- Schließ die Gefahrstoffe weg, wenn du sie nicht verwendest – wir wollen nicht, dass unsere jungen Besucher sie für ein Getränk halten! (Oder überhaupt irgendein Besucher.)
- Beachte die richtige und sichere Lagerung von Gefahrstoffen.
- Entflammare Gefahrstoffe sollten in speziellen Gefahrstoff-Schränken aufbewahrt werden.
- Stell sicher, dass Gefahrstoffe in ordnungsgemäß gekennzeichneten Behältern aufbewahrt werden.

Wenn du einen Gefahrstoff siehst, musst du die Bedeutung der folgenden Symbole kennen:



Giftig



Ätzend



Leicht- / Hochentzündlich



Gesundheitsgefährdend



Brandfördernd



Explosions-gefährlich



Umweltgefährlich



Komprimierte Gase



Gesundheitsschädlich

**Wir wollen, dass Kinder bei ihrem Besuch ganz viel Magie und Spaß erleben und dass sie sich gerne daran erinnern.**

Aber Kinder sind nun einmal so, wie sie sind. Manchmal verlaufen sie sich und dann besteht die Gefahr, dass jemand, der nicht so nett ist wie wir, sie mitnimmt.

Darauf musst du wirklich sehr achten. Besonders wichtig ist, dass:

- Achte auf kleine Kinder, die ganz alleine sind: Versichere dich, dass es ihnen gut geht und dass sie sich nicht in Gefahr bringen.
- Darauf achtest, ob sich jemand merkwürdig oder nicht angemessen gegenüber Kindern verhält.
- Du, wenn du etwas Merkwürdiges siehst, dies deinem Manager oder Vorgesetzten sagst.
- Du aufmerksam bist, wenn sich ein offensichtlich Fremder einem Kind nähert.

Während deiner Schulung werden dir die genauen Prozesse mitgeteilt, die du befolgen musst, wenn du ein Kind findest, das verloren gegangen ist, oder ein Elternteil, das sein Kind verloren hat. Damit es nicht zu Beschuldigungen gegen dich kommt, bleib immer in Sichtweite der Überwachungskameras oder anderer Leute, wenn du alleine mit einem Kind bist.

Wenn ich an meiner Attraktion ein verloren gegangenes Kind finde, sollte ich:

**Wenn du am Computer arbeitest, haben wir hier einige Tipps für dich, die dir den Arbeitsalltag erleichtern könnten.**

Manche davon können auch nützlich sein, wenn du andere Arten von Bildschirmen benutzt (z.B. Kontrollbildschirme für Fahrgeschäfte, Bildschirme in Geschäften oder Überwachungsmonitore). Schlechte Haltung ist einer der Hauptgründe für Rückenschmerzen. Nimm dir Zeit, es dir bequem zu machen und leg regelmäßig Pausen ein. (Ja, das ist offiziell, du musst bei Merlin nicht rund um die Uhr arbeiten.)

### **Stuhl**

- Stell die Rückenlehne so ein, dass dein Rücken gerade ist.
- Pass die Höhe so an, dass deine Augen auf derselben Höhe sind wie der obere Teil des Monitors.
- Achte darauf, dass du es bequem hast.

### **Anordnung**

- Gönn dir selbst genügend Platz zum Arbeiten.
- Achte darauf, dass du gut an die Tastatur und die Maus kommst.

### **Bildschirm**

- Dreh den Bildschirm so, dass Reflektionen vermieden werden.
- Ache darauf, dass er nicht flimmert.
- Halte ihn sauber!

### **Du**

- Wenn du die Tastatur/Maus benutzt, sollten deine Ober- und Unterarme zueinander ungefähr einen rechten Winkel bilden und die Handgelenke sollten gerade sein.
- Sitz aufrecht vor dem Bildschirm.
- Versuch, deine Arbeit abwechslungsreich zu gestalten und bewege dich, wann immer es geht.

**Ein Mensch mit besonderen Bedürfnissen ist jemand, der eine körperliche oder geistige Einschränkung hat, die sich auf seine Fähigkeit zur Durchführung normaler Alltagshandlungen auswirkt.**

Dies bezieht sich auf langzeitige Probleme und nicht auf vorübergehende, wie z.B. ein gebrochenes Bein.

Wenn du hier arbeitest, ist es sehr wahrscheinlich, dass du einem Kollegen oder einem Gast mit besonderen Bedürfnissen begegnest, aber es vielleicht nicht einmal bemerkst. –Die Einschränkungen sind oft nicht offensichtlich.

### Sei hilfsbereit:

- Wann immer möglich, sprich mit dem Menschen mit besonderen Bedürfnissen direkt, nicht mit dessen Begleitperson.
- Geh nicht von Annahmen aus – behandle jeden Menschen als Individuum und bemühe dich darum, seine besondere Situation und seine Bedürfnisse zu verstehen.
- Erkundige dich, welche Hilfe du Gästen und Kollegen mit besonderen Bedürfnissen anbieten kannst.
  - Sitzt der Mensch in einem Rollstuhl, ist es gut, dich hinunter auf seine Augenhöhe zu begeben.
  - Stell sicher, dass du weißt, wie du Gästen mit besonderen Bedürfnissen während einer Evakuierung im Brandfall helfen kannst.



**An schätzungsweise bis zu einem Drittel aller Verkehrsunfälle sind Personen beteiligt, die zu diesem Zeitpunkt gearbeitet haben.**

Und zusätzlich haben wir eine große Spannweite an Spezialfahrzeugen, die ganz eigene Risiken mit sich bringen.

### Musst du überhaupt Auto fahren?

Nutz doch lieber die öffentlichen Verkehrsmittel, Videokonferenzen, E-Mail oder einfach das Telefon. Reden tut ja auch mal gut. Außerdem reduzierst du damit dein Risiko - und so wirst du auch grüner (natürlich nicht im wörtlichen Sinne).

Wenn du unbedingt Auto fahren musst, hier einige Tipps:

- Fahr nur, wenn dein Manager dir das erlaubt hat und befolge die Vorschriften an deinem Arbeitsplatz.
- Schau dir das Fahrzeug vorher genau an und melde alle eventuellen Defekte.
- Erkundige dich, welche Art Treibstoff das Fahrzeug benötigt. Der Motor ist völlig ruiniert, wenn du falsch tankst (und du kommst dir dann sehr dumm vor).
- Achte darauf, dass alle Fahrzeuginsassen angeschnallt sind.
- Plane genügend Fahrzeit ein.
- Achte auf das Wetter – es kann deine Fahrzeit und deine Sicherheit beeinflussen.
- Leg auf langen Fahrten Ruhepausen für dich ein.
- Versuch die Hauptverkehrszeiten zu vermeiden (dafür gibt es viele gute Gründe).
- Telefoniere während der Fahrt niemals ohne Freisprecheinrichtung.
- Befolge die Gesetze! Halte dich an die Geschwindigkeitsbegrenzungen - und denk daran, Verkehrsdelikte holen dich immer ein.
- Wenn du eine Panne hast, halt dich an einer sicheren Stelle in einem ausreichenden Abstand von dem Fahrzeug auf.



Eigentlich sollte das klar sein, aber es ist so wichtig, dass wir es doch nochmal ausdrücklich sagen wollen. Für deine eigene Sicherheit und dein Wohlergehen und das deiner Kollegen und unserer Besucher musst du immer darauf achten, dass du, wenn du zur Arbeit kommst, in der Lage bist, deine Aufgaben ordnungsgemäß zu erfüllen und dass du nicht unter dem Einfluss von Alkohol, Drogen oder anderen berauschenden Mitteln stehst.

Besucher, Mitarbeiter und Geschäftsbesuch dürfen auf unserem Gelände nur in den dafür vorgesehenen Bereichen rauchen. Wenn du rauchst, sei bitte fair gegenüber den Nichtraucherern, indem du nur während deiner Pausen und in den dafür vorgesehenen Bereichen rauchst.



### Tragbare elektrische Geräte

Bevor du ein Gerät einstöpselst, überprüfe Folgendes:

- Ist das Gerät für diese Aufgabe und unter diesen Umständen geeignet?
- Ist es in gutem Zustand?
- Funktioniert es so, wie es soll?
- Wurde überprüft, ob es sicher ist? (Aufkleber)
- Hast du alle Schulungen und Informationen, die du brauchst, um es sicher zu verwenden?

Wenn du jemals auch nur eine dieser Fragen mit NEIN beantwortest, dann stöpsle das Gerät nicht ein bzw. schalte es nicht an. Sprich stattdessen mit deinem Manager oder Vorgesetzten.

Am gefährlichsten sind Verbrennungen und elektrische Schläge. Pass gut auf – manchmal kann dich schon ein schwacher Strom umbringen. Und wenn du in der Höhe arbeitest (z.B. auf einer Leiter), könntest du durch einen elektrischen Schlag von dort herunterfallen.

Ein paar gute Ideen, die deine Sicherheit erhöhen:

- Verwende Steckdosen, die über Fehlerstromschutzschalter abgesichert sind.
- Bewahre Geräte an trockenen Orten auf.
- Wenn du in feuchten oder nassen Bereichen arbeitest, verwende nur ordnungsgemäß geschützte elektrische Geräte.
- Bevor du Geräte oder Kabel verwendest, achte darauf, dass sie nicht beschädigt sind.
- Melde stets alle Defekte.

Das Allerwichtigste: **Du** musst **dich selbst** schützen! Das heißt:

- Achte darauf, dass du nicht erschöpft bist, wenn du zur Arbeit kommst (also nicht die Nacht durchfeiern, wenn du am nächsten Tag zur Arbeit musst!).
- Denk über das nach, was du machst.
- Hör auf, wenn du eine Gefahr erkennst.
- Sag uns alles, was wir wissen müssen, damit wir für deine Sicherheit sorgen können.

Das Zweitwichtigste: Du musst auch andere Leute schützen. Und das heißt:

- Wenn du etwas siehst, durch das sich jemand – irgendjemand – verletzen könnte, melde es.
- Warne andere Leute und organisiere Hilfe.
- Tu nie irgendetwas, das andere verletzen könnte.
- Schau nie weg, wenn du etwas Gefährliches siehst.

Unseren Besuchern magischen Spaß der Spitzenklasse zu ermöglichen, ist schwere Arbeit. Um das gut zu tun, müssen wir es richtig tun. Dafür haben wir Richtlinien, Prozesse und Arbeitsanweisungen.

Wie auch immer man sie nennt, das sind die Regeln, wir haben sie nicht ohne Grund, und du musst sie befolgen. Sie sind im Laufe der Zeit entwickelt worden, und zwar von Leuten, die wissen, was sie tun, um sicherzustellen, dass die Arbeit so erledigt wird, dass Menschen geschützt sind, und das schließt dich mit ein.

Natürlich bekommst du von deinen Managern die Schulung, die du für deinen Job und für deine Attraktion brauchst. Wenn du findest, dass etwas besser oder sicherer getan werden kann, sag es uns!

Und wenn du unsicher bist, frag nach! Jedes Mal. Ohne Ausnahme. **IMMER.**



### Was bedeutet 'Absturz'?

Absturz ist das Herabfallen von Personen auf eine tiefer gelegene Fläche oder einen Gegenstand. Als Absturz gilt auch das Durchbrechen durch eine nicht tragfähige Fläche oder das Hineinfallen und das Versinken in flüssigen oder körnigen Stoffen. Und denk daran, ein Fall aus jeder Höhe kann dich das Leben kosten. Und das wollen wir wirklich nicht.

### Bei Arbeiten in der Höhe musst du auf Folgendes achten:

- Sorgfältige Planung.
- Du musst das Wetter in deine Planung mit einbeziehen.
- Die Arbeiten dürfen nur von Leuten erledigt werden, die die richtige Schulung bekommen haben und wirklich wissen, was zu tun ist.
- Es muss die richtige Ausrüstung benutzt werden.
- Nur Ausrüstung benutzen, die ordnungsgemäß überprüft worden ist.
- Eventuelle Gefahren durch labile, zerbrechliche Oberflächen ausschließen.
- Eventuelle Gefahren durch herunterfallende Objekte ausschließen.

Wenn möglich, arbeite vom Boden aus – damit reduzierst du die Absturzgefahr auf null! Zum Beispiel, anstatt auf eine Leiter zu steigen, versuch die Arbeit mit einem Hilfsmittel zu erledigen.

Denk daran, jeder kann abstürzen, nicht nur Leute, die arbeiten. Einige unserer Plattformen für Besucherschlangen und Aussichtsplattformen sind erhöht, also können auch Besucher gefährdet sein. Deswegen ist es wirklich wichtig, dass du deine Augen offen hältst und uns jede Umzäunung meldest, die repariert werden muss.

**Arbeite nur in der Höhe, wenn du eine entsprechende Schulung hattest und wenn du die richtige Ausrüstung hast.**





**Stelle sicher, dass du weißt, wo die Notausgänge und die nächstgelegenen Fluchtwege sind. Wenn du die vorgesehenen Handlungsabläufe im Brandfall an deinem Arbeitsplatz nicht kennst, sprich sofort mit deinem Manager.**

Wenn du ein Feuer entdeckst, lös immer einen Alarm aus. An manchen Standorten gibt es hierfür eine interne Notrufnummer. Versuch dich nur an der Brandbekämpfung, wenn du eine entsprechende Schulung hattest und wenn das gefahrlos möglich ist. Denk daran: Feuerlöscher sind für kleine Brände – setz dich keiner Gefahr aus.

Es ist unerlässlich, zu wissen, was im Brandfall zu tun ist. Das ist wichtig:

- Löse immer einen Alarm aus!
- Wie klingt der Feueralarm an deinem jeweiligen Arbeitsplatz?
- Wo sind die Notausgänge?
- Wo ist der Sammelplatz im Brandfall?
- Wo sind die Feuerlöscher und Schlauchrollen (soweit vorhanden) und wie benutzt man sie?

Bei deiner Einweisung in deinen Arbeitsplatz wirst du mehr darüber erfahren, was bei einer Evakuierung im Brandfall an deinem Arbeitsplatz zu tun ist. Denk daran: Das Allerwichtigste ist, dass du Leben schützt, auch dein Eigenes.

Mein Sammelplatz im Brandfall ist:

Natürlich ist es am besten, dafür zu sorgen, dass es gar nicht erst brennt. Das ist ziemlich einfach: Sorg dafür, dass keine Zündquelle (wie z.B. eine Zigarette, eine heiße Glühbirne, ein Heizkörper oder ein elektrischer Funke) in Kontakt mit etwas kommen kann, das entzündlich ist (wie Müll, Dekorationselemente, eingelagerte Gegenstände oder brennbare Gefahrstoffe). Hier ein paar praktische Hinweise, was du zur Brandverhütung tun kannst. Und denk daran – MELDE ES, DAMIT WIR UNS DARUM KÜMMERN KÖNNEN!

- Achte an deinem Arbeitsplatz auf Ordnung und Sauberkeit.
- Blockiere niemals die Notausgänge.
- Verkeile niemals Brandschutztüren.
- Lagere entflammbare Dinge ordnungsgemäß.
- Achte darauf, dass heiße Oberflächen gut isoliert sind.
- Bedecke oder blockiere keine Lüftungsgitter.
- Achte darauf, dass alle elektrischen Geräte überprüft worden und in Ordnung sind.
- Achte darauf, dass sich an deinem Arbeitsplatz keine Abfälle anhäufen.
- Befolge die Regeln zu den Themen Rauchen und Heiarbeiten (wie z.B. Schweißen).
- Lies die Brandschutzordnung an deinem Standort



Es gibt unterschiedliche Feuerlöschers für die unterschiedlichen Brandklassen.

- Lies die Beschriftung auf dem Etikett sorgfältig durch, damit du sicher bist, dass du die richtige Art Feuerlöschers hast.
- Benutze ihn nur, wenn du dich der Aufgabe gewachsen fühlst.
- Gefährde niemals dich selbst oder andere.

**Wasser** – Für frei brennende Feuer an festem Material z.B. Holz, Stoff und Papier.

- Beachte den Mindestabstand (steht auf dem Feuerlöschers)
- bei Elektrobränden.
- Nicht auf brennenden Flüssigkeiten verwenden.

**Löschpulver** – Bei allen Brandklassen sicher.

**Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>)** – Für elektrische Brände und brennende Flüssigkeiten.

- Achtung! CO<sub>2</sub> verdrängt den Sauerstoff, den du zum Atmen brauchst!
- Berühre nicht die Düse, während du sie benutzt.
- Hochdruck-Feuerlöschers – nicht auf leichtgewichtige Materialien richten, wie z.B. Papier.

**Löschschaum** – Für brennende Flüssigkeiten.

- Sprhe den Löschschaum auf die Oberfläche der Flüssigkeit, sodass sich eine Schaumdecke bildet.
- Nicht direkt auf das Feuer richten.
- Niemals in der Nähe von Elektrizität verwenden.

**Fettbrandlöschers** – Für Speiseöle und -fette.

- Direkt auf das Feuer sprühen, sodass sich auf der Oberfläche eine Schicht bildet.

**Feuerlöschdecken** – Werden benutzt um kleine Feuer zu ersticken.

- Wenn eine Person brennt, drücke sie auf den Boden und roll sie in die Decke ein.

Es ist wichtig, dass du auf dich und andere aufpasst, wenn du auf Arbeit bist. Aber es kann trotzdem immer mal passieren, dass jemand krank wird oder einen Unfall hat, und dann musst du wissen, was zu tun ist.

- Erkundige dich, wie man Hilfe herbeiruft.
- Wenn möglich, bleib bei der verletzten oder kranken Person und tue, was du kannst, um ihr zu helfen. Manchmal kann es schon sehr helfen, wenn man sie beruhigt und ihr versichert, dass Hilfe unterwegs ist.
- Kleinere Verletzungen müssen sofort von ordnungsgemäß ausgebildeten Ersthelfern versorgt werden. Wenn du kein Ersthelfer bist, hilf situationsgerecht.
- Fülle einen Unfallbericht und einen Zeugenbericht aus.

So rufe ich einen Ersthelfer herbei:



Nach welchen Kriterien entscheidest du, wo du etwas isst? Die Speisekarte? Die Atmosphäre? Dieses nagende Gefühl in deinem Magen, das dir sagt, dass jemand leiden wird, wenn du nicht bald etwas isst?

Für die meisten Leute ist der Anblick des Restaurants und der Leute ausschlaggebend. Das heißt also, es ist ebenso wichtig, dass alles sauber und hygienisch aussieht, wie dass du alle nötigen Checks durchführst und z.B. die Temperatur beim Kochen misst. Wie schaffst du es am besten, dass alles sauber und hygienisch aussieht? Ist doch klar – indem alles sauber und hygienisch ist.

Egal, ob du tausend Burger pro Tag zubereitest oder in einem Shop / Outlet den Selbstbedienungsbereich auffüllst, du hast Umgang mit Lebensmitteln, und somit musst du dieselben Grundregeln befolgen. Wenn du also Umgang mit Lebensmitteln hast, werden wir darauf achten, dass du eine ordnungsgemäße Schulung erhältst, damit du genau weißt, was du zu tun hast.

Einige wichtige Punkte, an die du denken musst:

- Trag die richtige Arbeitskleidung (und achte darauf, dass sie sauber ist!).
- Fülle alle relevanten Formulare aus, z.B. die Checklisten zu Öffnung, Schließung und Reinigung, Temperaturmessungen etc.
- Melde sofort Krankheiten, Infektionen und Verletzungen.
- Abgelaufene Lebensmittel niemals zubereiten, verwenden oder essen.
- Achte auf den Lagerumschlag, indem du die Lebensmittel als erstes verwendest, die sich schon am längsten dort befinden. Das nennt man 'First in First Out' (FIFO).
- Wasch dir immer die Hände, wenn du reinkommst oder rausgehst sowie nach folgenden Handlungen: Toilettennutzung, Naseputzen, Berühren von Geld oder Abfall, Rauchen oder Putzen.
- Verwende die richtigen Lappen. Eigentlich sollte das ja klar sein, aber benutze niemals – NIEMALS – einen Lappen, der für die Toilette bestimmt ist, in einem Bereich, in dem Essen zubereitet wird!



### Eine Gefahr ist etwas, das jemandem schaden könnte.

Du musst wissen, wie du Gefahren erkennst. Wenn du sie erkennst, stehen die Chancen besser, dass du etwas unternehmen kannst, bevor jemand zu Schaden kommt.

Eine Gefahr könnte etwas sein, das nicht sicher ist, beispielsweise ein blockierter Notausgang, etwas Verschüttetes auf dem Boden oder ein fehlender Zaunpfosten. Es kann aber auch eine Person sein, die die Sicherheit gefährdet, wie z.B. jemand, der durch deine Attraktion rennt, über einen Zaun springt oder ohne Sicherheitsausrüstung auf einem Dach steht.

Wenn du eine Gefahr erkennst, tu diese vier Dinge:

- 1 Entferne alle unmittelbaren Gefahren, aber nur, wenn dies für dich sicher ist.
- 2 Frag dich, ob du den Bereich absperren oder räumen musst, um Menschen zu schützen.
- 3 Ruf Hilfe herbei und informiere deinen Manager.
- 4 Wenn nötig, beruhige Leute.

Deine Manager werden Gefährdungsbeurteilungen durchgeführt haben, um allgemeine oder vorhersehbare Gefahren an deiner Attraktion zu erkennen. In diesen Beurteilungen finden sich Anweisungen, was zu tun ist, damit durch die Gefahr niemand verletzt wird.

Die Schulung, die du für deinen Job bekommst, enthält alle diese Informationen. Was heißt das? Es heißt, dass dies ein weiterer guter Grund ist, die Regeln zu befolgen!

### Wir mögen keine Unfälle, aber manchmal passieren sie einfach.

Du musst alle Unfälle, Verletzungen, Beinahe-Unfälle, Sicherheitsmängel und sicherheitsgefährdende Handlungen deinem Manager sobald wie möglich melden und das entsprechende Unfallformular/-den entsprechenden Zwischenfallbericht ausfüllen.

#### **Beinahe-Unfall:**

Ein Zwischenfall hat keine Verletzung verursacht – es hätte aber passieren können.

#### **Unsichere Bedingungen:**

Unzulängliche Bedingungen am Arbeitsplatz, die zu einem Zwischenfall führen könnten.

#### **Unsichere Handlungen:**

Das Verhalten von jemandem, das die Sicherheit von anderen Menschen gefährdet.

Je mehr von diesen Problemen wir melden, desto schneller können wir etwas tun, um Verletzungen zu vermeiden.

Meinen Bericht muss ich richten an:



## Es ist wichtig, dass wir Daten schützen.

Unter anderem sind wir nicht nur für unsere eigenen Daten verantwortlich, sondern auch für die unserer Besucher. Wenn das nicht gegeben ist, verpufft die ganze Magie. Darum bedeutet Schutz der Magie auch, dass wir unsere Daten schützen. Und dieser Schutz beinhaltet die drei Hauptelemente: **Hardware, Software - und Abwehr.**



## Hardware

Es ist deine Aufgabe, auf die IT-Ausrüstung aufzupassen, die dir Merlin zur Verfügung stellt:

- Behandle alle Ausrüstungsgegenstände, die du bekommst, so sorgfältig, als wären es deine eigenen (oder sogar besser). Dazu gehören Computer, Laptops, Telefone und andere mobile Endgeräte.
- Lass tragbare Geräte nie alleine und unbewacht in deinem Büro oder an öffentlichen Orten.
- Wenn du auf Reisen IT-Geräte dabei hast, versteck sie – lass sie nicht offen auf dem Rücksitz oder im Fußraum des Autos liegen, und sei aufmerksam, wenn du mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs bist.
- Achte darauf, dass du alle Geräte sperrst, bevor du sie alleine lässt (z.B. Win+L oder Strg+Alt+Entf).
- Lass niemanden anders deine IT-Geräte benutzen, es sei denn, jemand von deinem IT-Team sagt dir, dass das ok ist.

## Software

Wir werden dir alles geben, das du benötigst, um deinen magischen Job zu machen. Dazu gehört auch Software:

- Wenn du deine eigene Software installierst, kann das unsere Systeme wirklich durcheinanderbringen. Du darfst also deine eigene Software niemals kaufen, herunterladen oder hochladen – das IT-Service Desk wird das für dich erledigen.
- Du darfst niemals eine Software, die schon auf deinem Gerät ist, deaktivieren oder deinstallieren. Die Software ist dort nicht ohne Grund, also lass die Finger davon.
- Wenn etwas auf deinen Arbeitscomputer installiert werden muss, frag die IT-Abteilung – sie wird das für dich tun.

Denk daran: Wenn du IT-Ausrüstungsbestandteile vorsätzlich verlierst oder beschädigst, kann es sein, dass du sie bezahlen musst – eventuell erwartet dich dann sogar ein Disziplinarverfahren. Und beides macht keinen Spaß.

## Abwehr!

Sei besonders vorsichtig, wenn du in der Öffentlichkeit bist. Es könnte sein, dass jemand mithört, also pass auf, was du über Merlin sagst und sprich nicht über Dinge, die vertraulich sind. Denk daran, wenn du dir unsere Informationen in der Öffentlichkeit anschaut, kann es gut sein, dass jemand anders sie auch sehen kann.

Tut dir der Rücken weh? Rückenschmerzen sind ziemlich weit verbreitet, also selbst wenn du keine hast, kennst du wahrscheinlich jemanden, der welche hat. Wenn sie aber nun so weit verbreitet sind, wie kann man sie vermeiden?

Eigentlich ist es einfach:

- Denk erst einmal nach, bevor du etwas tust.
- Überprüfe, ob du passende Kleidung und passendes Schuhwerk trägst.
- Plane das Heben - verwende Hebehilfen, wann immer möglich.
- Plane deinen Transportweg – wie sind die Bodenbedingungen? Sind dort irgendwelche Hindernisse?
- Starte, wenn du im Gleichgewicht bist und du in die Richtung ausgerichtet bist, in die du gehen willst.
- Geh in die Knie, halte den Rücken gerade und beuge dich leicht über die Last.
- Fass fest zu.
- Heb die Last vorsichtig an, streck die Beine dabei.
- Verdreh dich nicht.
- Halte die Last nah an deinem Körper.
- Stell sie erst ab, dann bring sie in die richtige Position.

Wenn du denkst, dass du dich wahrscheinlich verletzt, wenn du etwas Schweres hebst, dann sag einfach nein (natürlich freundlich). Oder sei vernünftig und benutze einen Rollwagen (oder Ähnliches). Oder bitte jemanden um Hilfe. Wenn du etwas ziemlich Schweres heben musst, achte darauf, dass es deine Fähigkeiten nicht übersteigt und wende die geeigneten Techniken an, um deinen Rücken zu schützen.

Wenn etwas zu schwer ist: Hör auf jeden Fall auf und bitte jemanden um Hilfe.



Tätliche Angriffe durch Besucher sind selten (zum Glück). Wenn du dich aber von einem Besucher oder in einer Situation bedroht fühlst, setze dich keinem Risiko aus – ruf sofort um Hilfe. Wenn du in einen Angriff verwickelt warst, wie harmlos auch immer dieser war, musst du das deinem Manager melden, der dafür sorgt, dass du Rat und Unterstützung bekommst.

### Arbeitsweg

Wir wollen nicht, dass du auf dem Weg zur Arbeit oder auf dem Weg von der Arbeit nach Hause gefährdet bist. Hier sind ein paar Tipps:

- Höre nicht allzu laut Musik – sonst hörst du z.B. ein sich näherndes Auto oder eine andere mögliche Gefahr nicht.
- In Zügen wähle ein Abteil, in dem bereits andere Fahrgäste sitzen. In Bussen setze dich in die Nähe des Fahrers.
- Achte darauf, ob sich Leute eigenartig verhalten, aber leg dich nicht mit ihnen an, sondern hole Hilfe.
- Bewahr deine Sachen sicher auf und verberg wertvolle Dinge vor den Blicken anderer.
- Versuch mit Leuten zu fahren, die du kennst. (Idealerweise sind das Leute, die du auch magst.)

### Alleinarbeit

Alleinarbeit ist verboten! Es kann dennoch manchmal vorkommen, dass du alleine in einem Raum bist, wenn du arbeitest. Stelle in diesem Fall sicher, dass du alle entsprechenden Arbeitsanweisungen befolgst!

Bevor wir ein Fahrgeschäft der Öffentlichkeit zugänglich machen, gibt es in jedem Stadium viele Inspektionen, Tests und Checks, von der Bauabnahme bis zu den morgendlichen Kontrollgängen.

Jedes Fahrgeschäft wird nach wirklich strengen Normen betrieben und niemand darf ein Fahrgeschäft ohne ordnungsgemäße Schulung und Genehmigung bedienen oder dort arbeiten. Auch wenn du selbst vielleicht nie an einem Fahrgeschäft arbeitest, so musst du doch einige der Grundlagen kennen, und wissen, wann du etwas melden musst.

Achte darauf, dass du die Einschränkungen des Fahrgeschäfts kennst, sodass du Fragen von Besuchern beantworten kannst.

Folgende Dinge musst du dem Bediener oder dem Verantwortlichen des Fahrgeschäfts sofort melden:

- Merkwürdige oder ungewöhnliche Geräusche.
- Ungewöhnliche Gerüche.
- Wenn etwas von einem Fahrgeschäft herunterfällt.
- Gäste, die sich ganz klar nicht an die Regeln und Einschränkungen des Fahrgeschäfts halten.

Wenn du tatsächlich an einem Fahrgeschäft arbeitest, mach dir keine Sorgen – du erhältst noch weitere Schulungen zu diesem Thema!

**Betritt niemals, wirklich niemals, den abgesperrten Bereich eines Fahrgeschäfts – er ist nur für Leute gedacht, die eine spezielle Schulung und eine Genehmigung haben, und auch die dürfen das nur dann, wenn sie besondere Prozesse einhalten.**



Unsere Attraktionen sind sehr bekannt und das könnte sie zu einem potentiellen Angriffsziel machen. Manche Bedrohungen sind ernster als andere und können von einzelnen Personen oder von Gruppen ausgehen, wie z.B.:

- Diebstahl, Einbrüche und Raubüberfälle.
- Bombendrohungen, um sich schießende Amokläufer und Terroranschläge.
- Demonstranten.
- Tätliche Gewalt gegen unsere Teams.
- Naturkatastrophen.

Deine Manager üben und überarbeiten regelmäßig Prozesse, damit sie auf solche Situationen vorbereitet sind, und sie sorgen dafür, dass du alle Schulungen erhältst, die du für deinen Job brauchst.

An den meisten unserer Standorte befinden sich Überwachungskameras, welche der Abschreckung für diese Art Bedrohung dienen und auch der Polizei bei ihren Ermittlungen helfen.

Wenn du verdächtige Pakete, Taschen oder Verhaltensweisen siehst, schreite nicht selber ein – sondern teil das sofort einem Manager mit.

Trage immer deinen Mitarbeiterausweis oder dein Namensschild, sodass es sichtbar ist (es sei denn, dir wurde gesagt, du sollst das aus Sicherheitsgründen nicht tun). Damit hilfst du uns bei der Aufrechterhaltung der Sicherheit unserer Gebäude und Attraktionen.



Rutschige Stellen und Stolperfallen gehören zu den häufigsten Ursachen für Unfälle am Arbeitsplatz, also muss jeder bei deren Vermeidung helfen (auch Du).

Das Wichtigste ist Ordnung zu halten – d.h. es sollte nirgendwo ein Durcheinander herrschen. (Das hilft auch bei der Brandverhütung.)  
Was heißt Ordnung halten? Folgendes:

- Halte Durch- und Ausgänge frei, insbesondere Notausgänge.
- Pass auf, dass auf dem Boden keine Stolperfallen sind (z.B. Kabel, Kisten und Taschen).
- Benutz die Mülltonnen – wir haben sie mit gutem Grund dorthin gestellt.
- Wird etwas verschüttet, wisch es sofort auf.
- Halte deinen Schreibtisch / deinen Arbeitsbereich sauber und ordentlich.
- Respektiere andere Menschen – hinterlass kein Chaos, das sie dann aufräumen müssen.
- Wenn du Dinge in Regalen verstaust, tu dies ordentlich, sodass sie nicht herausfallen.

Außerdem:

- Renne nie am Arbeitsplatz.
- Trag geeignetes Schuhwerk.
- Melde beschädigte Fußbodenbeläge.

Wenn du eine rutschige Stelle oder eine Stolperfalle siehst, melde dies!



Wir bei Merlin sind sehr darauf bedacht, unseren Mitarbeitern dauerhaft ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld zu schaffen – mehr noch, das ist gesetzlich vorgeschrieben. Hier sind ein paar Dinge, die deine Manager tun:

- Sie achten darauf, dass die Attraktion sicher ist.
- Sie achten darauf, dass die Ausrüstungsgegenstände gewartet werden und sicher angewendet werden können.
- Sie denken an die Gefahren und stellen sicher, dass jeder die nötige Schulung erhält.
- Sie unterstützen die Teams und helfen ihnen, sodass jeder weiß, was zu tun ist.
- Sie hören dir zu, wenn du Bedenken vorträgst und handeln, damit keine Menschen mehr verletzt werden.
- Sie übernehmen die Führung, wenn etwas schief läuft und sorgen dafür, dass so etwas nicht wieder passiert.

Und außerdem gibt es viele Leute, die dir helfen können:

- Technische Teams – sie können bei der Behebung eines Problems helfen, das du entdeckt hast.
- Personalabteilung / Abteilung für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz – beraten dich gerne.
- Deine Kollegen – sie werden immer für dich da sein.

Bei Merlin bist du nicht alleine!



Bei Merlin zählt deine Stimme wirklich. Hier ist kein Platz für falsche Bescheidenheit – du bist wirklich wichtig. Im Grunde stehst du sogar im Mittelpunkt all der Maßnahmen, die wir ergreifen, um den Schutz der Magie und die Sicherheit der Menschen zu ermöglichen.

Das heißt, wenn du dir über irgendetwas Sorgen machst, dass die Sicherheit von jemandem bedrohen könnte, wollen wir, dass du uns das sofort sagst. Zum Beispiel wenn du siehst, dass ein Nagel aus einem Zaun herausragt, warte nicht bis zum Ende des Tags, um es uns zu sagen, tu es sofort.

Du hast auch die Gelegenheit uns deine Sorgen während der Abteilungs- oder sonstigen Meetings und in unserer jährlichen Mitarbeiterbefragung „The Wizard wants to know“ („Der Zauberer möchte wissen“) mitzuteilen.





[www.protectingthemagic.com](http://www.protectingthemagic.com)

LEGO, das LEGO- Logo, die Steinekonfiguration,  
die Minifigur und LEGOLAND sind Marken der  
LEGO-Gruppe ©2017 The LEGO Group.

©Merlin Entertainments. Alle Rechte vorbehalten.

2017