



**SAFETY  
FIRST!**

# MANUALE SULLA SICUREZZA DEI DIPENDENTI

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



# SAFETY FIRST!

## BECAUSE WE

# C A R E

### CONCENTRATI

PER LA SICUREZZA



### AGISCI

RESPONSABILMENTE



### RIPORTA

LE PREOCCUPAZIONI



### ESORTA

NUOVE IDEE



Visit our HSS SharePoint  
site for all the safety  
information you need





Questo Manuale sulla Sicurezza appartiene a

.....

Il nome del mio responsabile è

.....

Il mio team è

.....





# PROTEGGERE LA MAGIA

Un manuale affascinante per persone magiche.

## Contenuto

Introduzione	5	Estintori	25
“I valori di sicurezza di Merlin”	6	Primo soccorso	26
Dichiarazione di intenti	7	Sicurezza alimentare	27
Sicurezza degli spettacoli acquatici e degli animali	8	Percezione del pericolo	28
Sicurezza chimica	10	Segnalazione degli incidenti	29
Protezione dei bambini	12	Sicurezza delle informazioni	30
Uso del computer	13	Movimentazione manuale dei carichi	32
Gestione delle disabilità	14	Sicurezza personale	33
Guida sicura	15	Attrazioni e strutture	34
Farmaci, alcol e fumo	16	Sicurezza	36
Sicurezza elettrica	17	Scivolamenti, inciampi e cadute	37
Responsabilità dei dipendenti	18	La tua famiglia Merlin	38
Cadute dall'alto	20	La tua voce conta	39
Sicurezza antincendio	23		
Prevenzione incendi	24		

## Introduzione

Siamo qui per offrire ai nostri ospiti esperienze memorabili; esperienze divertenti; esperienze magiche. Ma la magia non è facile; richiede la massima attenzione al raggiungimento dei migliori standard in materia di salute, sicurezza e protezione.

Come lo facciamo? In tre modi molto speciali:

- 1 Utilizzando alcuni dei migliori e più avanzati sistemi e procedure in circolazione.
- 2 Essendo ossessionati da salute, sicurezza e protezione, sia che stiamo progettando un'attrazione, gestendo un parco a tema o lavorando dietro le quinte.
- 3 Rendendo questa ossessione una costante - è nel nostro DNA e ci rimane.

### **Noi lo chiamiamo Proteggere la Magia e dipende da TE.**

Tutti noi di Merlin abbiamo un ruolo fondamentale da svolgere nella protezione dei nostri ospiti, dei nostri colleghi e di tutti gli animali di cui ci prendiamo cura. Persino i ragni. Quindi, come puoi fare la tua parte per Proteggere la Magia? È semplice. Rispetta le regole di base di questo manuale. Queste sono le regole globali di Merlin in materia di Salute, Sicurezza e Protezione - ne troverai anche altre per il tuo luogo di lavoro. Devi comprenderle anche tu.

Se ci concentriamo tutti insieme su Salute, Sicurezza e Protezione, continueremo a soddisfare la fiducia dei nostri ospiti e a garantire loro la sicurezza per godersi un divertimento da capogiro, sbalorditivo e strabiliante!



## I VALORI DI SICUREZZA DI MERLIN

L'approccio di Merlin alla "Protezione della Magia" è guidato da una serie di quattro Valori di Sicurezza. Ci si aspetta che ogni dipendente comprenda, adotti e dimostri questi Valori di Sicurezza nelle decisioni quotidiane che prende e nel modo in cui si comporta. Quindi, fate sì che questi Valori di Sicurezza siano parte integrante delle vostre azioni quotidiane e farete la vostra parte.

**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

**C  
A  
R  
E**

**CONCENTRATI**

**PER LA SICUREZZA**

Mettiamo la sicurezza al primo posto, riflettendo questa priorità nelle nostre decisioni e nei nostri comportamenti quotidiani.

**AGISCI**

**RESPONSABILMENTE**

Agisci responsabilmente applicando la nostra formazione e seguendo le norme e le procedure di sicurezza pertinenti.

**RIPORTA**

**LE PREOCCUPAZIONI**

Intervieni per segnalare eventuali problemi, incidenti o quasi incidenti in modo che possano essere indagati.

**ESORTA**

**NUOVE IDEE**

Suggerisci nuove idee o modi di lavorare migliori, in modo da poter imparare e migliorare continuamente.

# POLITICA AZIENDALE

## Salute e sicurezza

Al centro della visione strategica di Merlin c'è il nostro impegno assoluto e la passione per raggiungere costantemente elevati standard di Salute e Sicurezza. Dobbiamo sempre concentrarci al massimo per garantire che le nostre operazioni siano il più sicure possibile in ogni momento; solo così potremo soddisfare la fiducia riposta in noi dai nostri ospiti, dipendenti e azionisti. Di conseguenza, ci impegniamo ad andare oltre la conformità legale e ad alzare costantemente gli standard delle nostre prestazioni in materia di Salute e Sicurezza.

Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo bisogno di un sistema di gestione della Salute e Sicurezza efficace, supportato da una struttura organizzativa adeguata e da un impegno concreto da parte del management. Inoltre, una comunicazione efficace è essenziale per garantire che ogni persona in Merlin svolga appieno il proprio ruolo. Dobbiamo controllare efficacemente i rischi, disporre di procedure di manutenzione proattive e sistemi di lavoro adeguati, nonché sottoporli a revisione e audit regolari.

Il nostro obiettivo finale è garantire una prevenzione efficace, che richiede buoni sistemi e formazione. Questi ci aiuteranno anche a evitare perdite per l'azienda. A tal fine, la dirigenza e i dipendenti devono collaborare per prevenire incidenti e proteggere la magia. Una copia della Politica di Gruppo in materia di Salute e Sicurezza unitamente a informazioni più dettagliate sul sito, saranno rese disponibili a tutti.

Fiona Eastwood  
Chief Executive Officer





## ESPOSIZIONI ACQUATICHE E SICUREZZA ANIMALE

**Anche se non lavori direttamente con gli animali, devi conoscere alcuni dei problemi principali e sapere quando intervenire.**

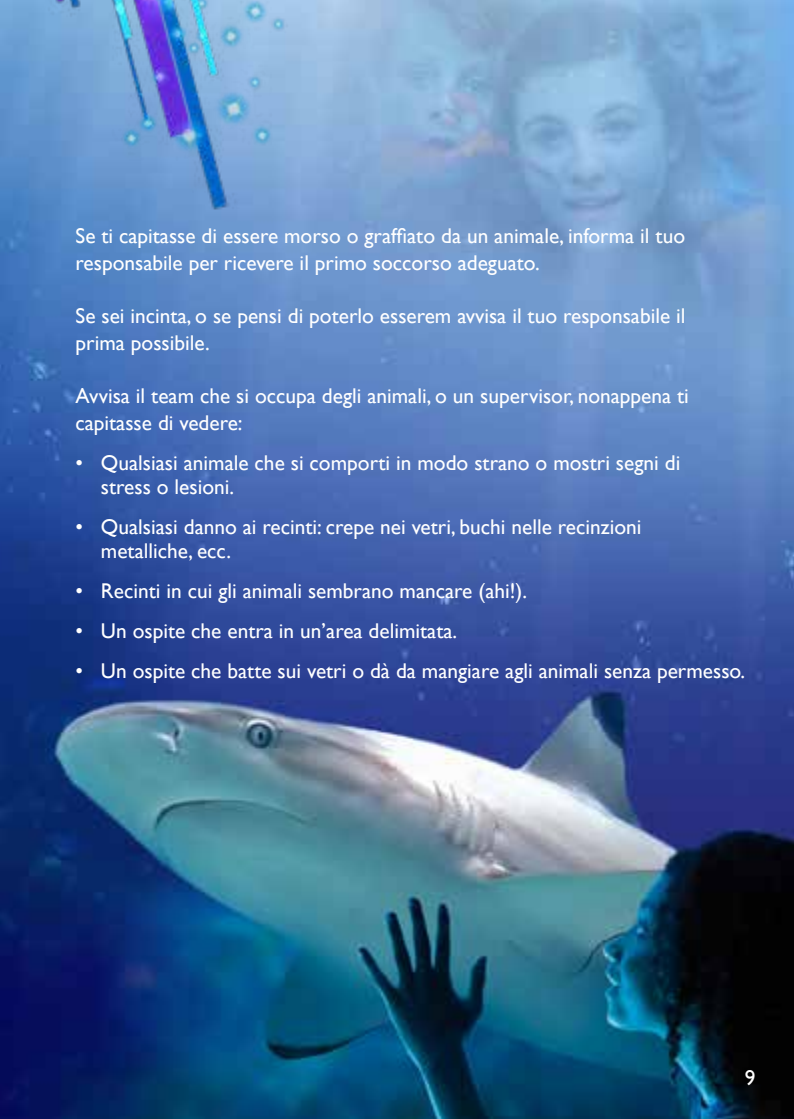
Come ci si aspetterebbe, ci sono leggi severe su tutte le vasche espositive e siti con animali. Oltre a queste, abbiamo i nostri controlli e le nostre procedure rigorose. È assolutamente necessario avere la giusta formazione e un'autorizzazione specifica prima di potervi avvicinare a queste attrazioni.

Gli animali sono imprevedibili: è nella loro natura. Quindi, anche se gli animali sembrano sicuri, dovete fare attenzione. Se si sentono minacciati, possono essere aggressivi. Inoltre, qualsiasi animale può avere batteri e altre sostanze nocive che si possono facilmente contrarre attraverso il contatto con lui, con il suo recinto, con l'acqua o con i suoi escrementi.

Inoltre, alcuni animali possono essere velenosi. A volte questo veleno può avere effetti molto rapidi e molto gravi. (Ora state prestando attenzione!)

Ogni volta che vi trovate in prossimità di un animale, del suo recinto, del suo cibo o dei suoi escrementi, dovete lavarvi accuratamente le mani. Utilizzare acqua calda e sapone antibatterico e seguire le norme igieniche e di manipolazione previste per quell'animale.





Se ti capitasse di essere morso o graffiato da un animale, informa il tuo responsabile per ricevere il primo soccorso adeguato.

Se sei incinta, o se pensi di poterlo esserem avvisa il tuo responsabile il prima possibile.

Avvisa il team che si occupa degli animali, o un supervisor, non appena ti capitasse di vedere:

- Qualsiasi animale che si comporti in modo strano o mostri segni di stress o lesioni.
- Qualsiasi danno ai recinti: crepe nei vetri, buchi nelle recinzioni metalliche, ecc.
- Recinti in cui gli animali sembrano mancare (ah!).
- Un ospite che entra in un'area delimitata.
- Un ospite che batte sui vetri o dà da mangiare agli animali senza permesso.



# SICUREZZA CHIMICA

**In un modo o nell'altro, è probabile che ti imbatte-  
rai in sostanze chimiche o pericolose mentre sei al lavoro.**

Anche se cerchiamo di ridurre al minimo il contatto con loro, potrebbe essere parte del tuo lavoro. Dovrebbe essere ovvio, ma vale la pena specificarlo: se ti imbatti in questi prodotti, è fondamentale seguire le corrette precauzioni di sicurezza: servono a proteggere te, i tuoi colleghi e i nostri ospiti.

- Ogni sostanza chimica che usi sul lavoro ha la sua Scheda di sicurezza del produttore.
- Contiene informazioni importanti sull'uso sicuro. Leggila e comprendila PRIMA di usare qualsiasi sostanza chimica!
- Non usare una sostanza chimica a meno che tu non sia stato addestrato a farlo in sicurezza.
- Usa i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) corretti
  - guanti, occhiali protettivi, ecc.
- Assicurati di usare la giusta concentrazione
  - potrebbe essere necessario diluirla prima.
- Chiudi a chiave le sostanze chimiche quando non le usi: non vogliamo che i nostri giovani visitatori le scambino per una bevanda! (O qualsiasi visitatore, se è per questo).
- Conserva le sostanze chimiche al di sotto dell'altezza della testa in modo che non possano caderti addosso.
- Le sostanze chimiche infiammabili devono essere conservate in appositi armadietti in grado di contenere i vapori.
- Usa sempre la sostanza chimica meno pericolosa per il lavoro.
- Assicurati che le sostanze chimiche siano conservate in contenitori adeguatamente etichettati.



**Quando si vede un contenitore di sostanze chimiche,  
è importante sapere cosa significano questi simboli.**



Tossico/Velenoso



Corrosivo



Infiammabile



Nocivo/Irritante



Comburente



Esplosivo



Nocivo per l'ambiente



Gas compressi



Effetti respiratori:  
Cancerogeno/Mutageno



# PROTEZIONE DEI BAMBINI

**Ci piace regalare ai bambini un momento magico, memorabile e divertente quando vengono a trovarci.**

Ma, essendo bambini, a volte si perdono e c'è il rischio che possano essere rapiti da qualcuno che non è altrettanto gentile come noi.

È molto importante prestarvi attenzione. In particolare:

- Sorvegliate i bambini piccoli se sono da soli: assicuratevi che stiano bene e non si mettano in pericolo.
- Notate se qualcuno si comporta in modo strano o inappropriato in presenza di bambini.
- Se notate qualcosa di strano, informate il vostro responsabile o supervisore.
- Fate attenzione a qualsiasi bambino che venga avvicinato da qualcuno che è ovviamente uno sconosciuto.

Durante la formazione, ti verrà spiegata la procedura esatta da seguire se trovi un bambino o un genitore smarrito. Per evitare accuse nei tuoi confronti, se ti trovi da solo con un bambino, rimani sempre in vista di una telecamera a circuito chiuso o di altre persone. (Suggerimento: questo non vale per i tuoi figli, ovviamente.)



Se trovo un bambino smarrito nella mia attrazione, dovrei:

**Se il tuo lavoro qui prevede l'uso del computer, ecco alcuni consigli per aiutarti a sentirti a tuo agio.**

Alcuni di essi potrebbero essere utili anche se si utilizzano altri tipi di display (ad esempio, schermi di controllo delle attrazioni, schermi nei negozi o monitor CCTV). Una cattiva postura è una delle principali cause di problemi alla schiena. Prendetevi il tempo per mettervi comodi e fare pause regolari. (Sì, è ufficiale, non è necessario lavorare 24 ore su 24, 7 giorni su 7 da Merlin.)

## **Sedia**

- Sistema lo schienale in modo che la schiena sia dritta.
- Regola l'altezza in modo che gli occhi siano all'altezza o al di sotto della parte superiore del monitor. Rimarrai sorpreso di quanto il tuo lavoro migliorerà quando riuscirai a vedere cosa stai facendo.
- Assicurati di essere comodo. Sei comodo? Sì? Bene, continua.

## **Layout**

- Concediti lo spazio necessario per lavorare
  - sei una persona, non un numero.
- Assicurati che tastiera e mouse siano a portata di mano (sono molto più utili in questo modo).

## **Schermo**

- Disponi lo schermo in modo da evitare riflessi.
- Assicurati che non sfarfalli.
- Mantienilo pulito!

## **Tu**

- Quando usi la tastiera/il mouse, le tue braccia e i polsi devono essere dritti.
- Siediti proprio di fronte allo schermo (sedersi dietro è inefficiente).
- Cerca di variare il lavoro che si sta svolgendo.



**Una persona disabile è una persona con una menomazione fisica o mentale che ne compromette la capacità di svolgere le normali attività quotidiane.**

Si riferisce a un problema a lungo termine, non a qualcosa di temporaneo come una gamba rotta.

Mentre lavori qui, è molto probabile che incontrerai un collega o un ospite con disabilità, ma potresti anche non accorgertene. Molte persone hanno disabilità che non si vedono, non sempre sono evidenti.

## **Sii utile:**

- Se possibile, parla con la persona con disabilità, non con chi la assiste.
- Non dare per scontato: tratta tutti come individui e impegnati a comprendere la loro situazione e le loro esigenze specifiche.
- Assicurati di sapere quali servizi puoi offrire agli ospiti e al personale disabili.
- Se la persona è su una sedia a rotelle, potresti doverti abbassare per essere al suo livello.



Assicuratevi di sapere come aiutare gli ospiti con disabilità durante l'evacuazione in caso di incendio.



**Si stima che fino a un terzo di tutti gli incidenti stradali coinvolga qualcuno che stava lavorando in quel momento.**

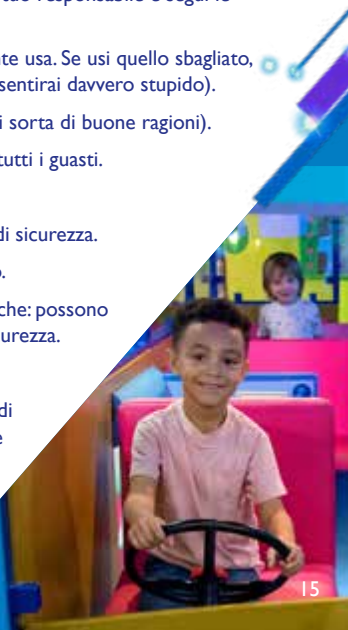
Inoltre, abbiamo una vasta gamma di veicoli specializzati che portano con sé nuovi pericoli.

## **È davvero necessario guidare?**

Perché non usare i mezzi pubblici, le videoconferenze, le email o semplicemente il telefono? Dopotutto, parlare fa bene. Inoltre, ridurrà i rischi e ti renderà anche più “verde” (non letteralmente).

## **Se proprio devi guidare, ecco alcuni consigli utili:**

- Guida per lavoro solo se autorizzato dal tuo responsabile e segui le procedure del tuo posto di lavoro.
- Assicurati di sapere che tipo di carburante usa. Se usi quello sbagliato, il motore si rovina completamente (e ti sentirai davvero stupido).
- Cerca di evitare le ore di punta (per ogni sorta di buone ragioni).
- Ispeziona il veicolo in anticipo e segnala tutti i guasti.
- Non usare mai il cellulare mentre guidi.
- Assicurati che tutti indossino la cintura di sicurezza.
- Calcola il tempo necessario per il viaggio.
- Non ignorare le condizioni meteorologiche: possono influire sulla durata del viaggio e sulla sicurezza.
- Nei viaggi lunghi, concediti delle pause.
- Non infrangere la legge! Rispetta i limiti di velocità e ricorda che qualsiasi infrazione alla guida ti verrà multata.
- In caso di guasto, rimani in un luogo sicuro lontano dal veicolo.





## DROGHE, ALCOL E FUMO

Questo dovrebbe essere ovvio, ma è abbastanza importante da essere chiarito. Per la vostra sicurezza e il vostro benessere, e per quello dei vostri colleghi e dei nostri visitatori, presentatevi sempre al lavoro pronti e in grado di svolgere il vostro lavoro correttamente e senza alcol o droghe illegali in circolo.

Visitatori, dipendenti e visitatori aziendali non sono autorizzati a fumare nei nostri locali, tranne che nelle aree designate. Se fumate, siate corretti nei confronti di chi non lo fa, fumando solo durante la pausa e negli spazi appropriati.



## Apparecchiature elettriche portatili

Prima di collegare qualcosa, controlla:

- È adatto al lavoro e alle condizioni?
- È in buone condizioni?
- Funziona correttamente?
- È stato ispezionato per verificare che sia sicuro?
- Hai ricevuto tutta la formazione e le informazioni necessarie per usarlo in sicurezza?

Se mai dovessi rispondere NO a una di queste domande, non collegarlo, non accenderlo. Parlane invece con il tuo responsabile o supervisore.

I pericoli maggiori sono le ustioni e le scosse elettriche.

Attenzione: a volte anche una piccola quantità di corrente può ucciderti. E se lavori in alto (ad esempio su una scala), una scossa potrebbe farti cadere.

## Alcune buone idee per una maggiore sicurezza:

- Utilizzare apparecchiature a 110 volt o a batteria quando possibile.
- Utilizzare interruttore differenziale di linea (RCD) o interruttore differenziale generale (GFI).
- Conservare le apparecchiature in un luogo asciutto.
- Se si lavora in aree umide o bagnate, utilizzare solo apparecchiature elettriche adeguatamente protette.
- Prima di utilizzare i cavi, assicurarsi che non siano danneggiati.
- Segnalare sempre eventuali guasti.



## RESPONSABILITA' DEI DIPENDENTI

Prima di tutto: devi proteggerti! Ciò significa:

- Assicurarti di non essere esausto prima ancora di iniziare a lavorare (niente feste a tarda notte durante le notti di lavoro!).
- Pensare a quello che stai facendo.
- Fermarti se vedi un pericolo.
- Comunicarci se dobbiamo fare qualcosa per la tua sicurezza.

Secondo punto: devi proteggere anche gli altri.

E questo significa:

- Se vedi qualcosa che potrebbe ferire qualcuno - chiunque - allora rimuovilo.
- Se non puoi rimuoverlo, avverti le persone e chiama aiuto.
- Non fare mai nulla che possa ferire gli altri.
- Non chiudere mai un occhio se vedi qualcosa di pericoloso.

Offrire ai nostri visitatori un divertimento magico e di livello mondiale è un lavoro impegnativo. Per farlo bene, bisogna farlo nel modo giusto. Per questo abbiamo politiche, procedure e istruzioni operative.

Chiamali come vuoi: sono regole, esistono per una ragione e vanno seguite. Sono state sviluppate nel tempo da persone competenti, per assicurarsi che il lavoro venga svolto in un certo modo, per proteggere le persone, te incluso.

Ovviamente i tuoi Managerti forniranno la formazione necessaria per il tuo ruolo e per l'area in cui lavori. Se pensi che qualcosa possa essere fatto in modo migliore o più sicuro, faccelo sapere!

E se non sei sicuro di qualcosa, chiedi SEMPRE! Ogni volta. Senza eccezioni. Nessuna.



**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

**CARE**

## Cosa significa “in quota”?

Semplice: qualsiasi luogo da cui una caduta potrebbe ferire qualcuno. E ricorda, una caduta da qualsiasi altezza può ucciderti. Non lo vogliamo proprio.

## Tutti i lavori in quota devono

- Pianificare adeguatamente.
- Considerare le condizioni meteorologiche.
- Eseguire l'operazione solo da personale adeguatamente formato e che comprenda realmente cosa fare.
- Utilizzare l'attrezzatura giusta.
- Utilizzare solo attrezzature adeguatamente ispezionate.
- Controllare i rischi derivanti da superfici fragili.
- Controllare i rischi derivanti dalla caduta di oggetti.

Se possibile, svolgi il lavoro da terra - così avrai zero possibilità di caduta! Per esempio, al posto di salire su una scala, prova ad utilizzare qualcosa con un manico più lungo.

Ricorda, chiunque può essere a rischio di caduta, non solo chi sta lavorando. Alcune delle nostre code e piattaforme panoramiche sono sopraelevate, quindi anche i visitatori possono essere a rischio. Quindi è molto importante tenere gli occhi aperti eseguire eventuali recinzioni che necessitano di riparazioni.



**Lavora in quota solo se sei addestrato a farlo e hai l'attrezzatura giusta.**







**È responsabilità di tutti sapere dove si trovano le uscite di sicurezza e le vie di fuga più vicine. Se non conosci le procedure di emergenza antincendio del tuo posto di lavoro, parlane immediatamente con il tuo responsabile.**

Se scopri un incendio, dai sempre l'allarme. Affronta l'incendio solo se sei adeguatamente addestrato e puoi farlo in sicurezza. Ricorda: gli estintori servono per piccoli incendi: non metterti a rischio.

Ovviamente è una buona idea (anzi, un'ottima idea) sapere cosa fare in caso di incendio. Puoi farlo:

- Conoscendo qual è il suono dell'allarme antincendio del tuo posto di lavoro.
- Conoscendo dove si trovano le uscite di sicurezza.
- Conoscendo dove si trova il punto di raccolta in caso di incendio.
- Conoscendo dove si trovano gli estintori e i rotoli di manichetta antincendio (ove presenti) e come utilizzarli.

La formazione sul posto di lavoro ti fornirà maggiori informazioni su cosa fare in caso di incendio e di evacuazione nel luogo in cui lavori.

Ricorda: proteggere la vita, compresa la tua, è la tua priorità.

Il mio punto di raccolta in caso di incendio è:





# PREVENZIONE INCENDI

Chiaramente, la cosa migliore è impedire che un incendio si verifichi. È molto semplice: assicurati che una fonte di innesco (come una sigaretta, una lampadina calda, un termosifone o una scintilla elettrica) non possa entrare in contatto con qualcosa che possa prendere fuoco (come rifiuti, scenografie, merci immagazzinate o prodotti chimici infiammabili).

Ecco alcuni suggerimenti utili su cosa puoi fare per prevenire un incendio. E ricorda: **SEGNALALO COSÌ POSSIAMO RISOLVERLO!**

- Non ostruire le uscite di sicurezza.
- Non bloccarle mai aperte in nessun caso.
- Stocca correttamente i materiali infiammabili.
- Assicurarti che le superfici calde siano ben isolate.
- Non coprire o bloccare le griglie di ventilazione.
- Assicurarti che tutti gli apparecchi elettrici siano stati testati.
- Prenditi cura del tuo posto di lavoro
  - assicurati che non si creino accumulino rifiuti.
- Rispetta le regole sul fumo e sui lavori a caldo (come la saldatura).





Esistono estintori diversi progettati per diversi tipi di incendi.

- Leggi attentamente le etichette per assicurarti di avere il tipo giusto.
- Usane uno solo se sei stato addestrato e ti senti sicuro.
- Non mettere mai a rischio te stesso o gli altri.

**Acqua** - Per fuochi a fiamma libera di materiali solidi, ad esempio legno, stoffa e carta.

- Non utilizzare in prossimità di elettricità o su liquidi in fiamme.

**Polvere** - Sicura per tutti i tipi di fuoco.

**Anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)** - Per incendi di origine elettrica e liquidi in fiamme.

- Utilizzare il cono erogatore in plastica per dirigere getto.
- Non toccare il getto durante l'uso.
- Estintore ad alta pressione: non puntarlo verso materiali leggeri, ad esempio carta.

**Schiuma** - Per incendi di sostanze liquide.

- Spruzzare sulla superficie del liquido incendiato per formare una coltre di schiuma.
- Non puntare direttamente sul fuoco.
- Non utilizzare in prossimità di fonti di elettricità.

**Wet Chemical** - Per oli e grassi da cucina.

- Spruzzare direttamente sull'incendio per formare uno strato sulla superficie.

**Coperta antincendio** - Da usare per soffocare piccoli incendi.

- Se una persona è in fiamme, falla sdraiare a terra e avvolgila nella coperta.



# PRIMO SOCCORSO

Quando sei al lavoro è importante prenderti cura di te stesso e degli altri. Tuttavia, un visitatore potrebbe ammalarsi o avere un incidente, quindi devi sapere cosa fare.

- Assicurati di sapere come chiamare aiuto.
- Se possibile, rimani con la persona ferita o malata e fai quello che puoi per aiutare. Semplicemente rassicurando che gli aiuti sono in arrivo può fare un'enorme differenza.
- Gli infortuni minori devono essere visti immediatamente da personale adeguatamente formato al primo soccorso. Assicurati di non provare alcuna manovra di primo soccorso o trattamento a meno che tu non sia formato.
- Compila un modulo di infortunio e raccogli una dichiarazione dai testimoni.

Questo è come posso ricevere aiuto da un addetto al primo soccorso:





# SICUREZZA ALIMENTARE



Cosa ti fa decidere dove mangiare? Il menù? L'ambiente? Quella sensazione di fastidio allo stomaco che ti dice che se non mangi presto qualcuno soffrirà?

Per la maggior parte delle persone, è l'aspetto delle strutture e del personale. Questo significa che apparire puliti e igienici è importante quanto spuntare tutte le caselle e registrare le temperature. E qual è il modo migliore per apparire puliti e igienici? È ovvio: essere puliti e igienici.

Che tu stia preparando mille hamburger al giorno o sostituendo il Pick & Mix in un negozio, stai maneggiando cibo, quindi devi seguire gli stessi principi di base. Se lavori con il cibo, ci assicuriamo che tu sia adeguatamente formato in modo che tu sappia esattamente cosa fare.

## Alcuni punti chiave da ricordare:

- Indossa la divisa corretta (e assicurarsi che sia pulita!).
- Segnala immediatamente eventuali malattie, infezioni e infortuni.
- Lavarti sempre le mani quando si entra o si esce e dopo: aver usato il bagno, essersi soffiati il naso, aver maneggiato denaro contante, aver maneggiato rifiuti, aver fumato o pulito.
- Segui tutte le procedure di sicurezza alimentare che vi sono state spiegate.
- Comprendi e seguire le procedure di gestione degli allergeni.
- Assicurarti che tutti i prodotti alimentari e gli ingredienti siano adeguatamente etichettati.
- Utilizza le attrezzature per la ristorazione in modo sicuro seguendo le necessarie istruzioni operative.
- Mantieni sempre la propria area di lavoro igienicamente pulita e ordinata.
- Compila tutti i moduli pertinenti, ad esempio le checklist di apertura, chiusura e pulizia, i registri delle temperature, ecc.
- Non preparare, utilizzare o mangiare mai alimenti scaduti.
- Assicurati di ruotare le scorte usando prima il cibo che è lì da più tempo. Si chiama 'First In First Out' (FIFO).
- Usa i mocio giusti: questo dovrebbe essere ovvio, ma non usare mai, mai, MAI un mocio destinato ai servizi igienici in un'area di preparazione degli alimenti!



**Un pericolo è qualcosa che potrebbe ferire qualcuno.**

Devi sapere come individuare un pericolo. Se lo fai, ci sono maggiori probabilità di poter intervenire prima che qualcuno si faccia male.

Un pericolo potrebbe essere qualcosa di non sicuro, come un'uscita di sicurezza bloccata, una macchia di bagnato sul pavimento o un palo di recinzione mancante. Può anche essere qualcuno che si comporta in modo non sicuro, come qualcuno che corre all'interno del tuo sito, salta una recinzione o sta su un tetto senza dispositivi di sicurezza.

**Se noti un pericolo, fai queste quattro cose:**

- |          |   |          |   |
|----------|---|----------|---|
| <b>1</b> | Rimuovi qualsiasi rischio imminente, ma solo se è sicuro farlo. | <b>2</b> | Chiediti se è necessario transennare o sgomberare l'area per proteggere le persone. |
| <b>3</b> | Chiama aiuto e informa il tuo responsabile.                     | <b>4</b> | Se necessario, rassicura le persone.  |

I tuoi responsabili avranno effettuato delle valutazioni dei rischi per individuare pericoli comuni o prevedibili nella tua attrazione. Le valutazioni indicheranno in dettaglio cosa deve essere fatto per impedire che i pericoli feriscano qualcuno.



La addestramento che riceverai per il tuo lavoro includerà tutto questo. Cosa significa? Un altro ottimo motivo per seguire le regole!



# SEGNALAZIONE DI INCIDENTI



**Odiamo gli incidenti, ma a volte accadono.**

Devi segnalare tutti gli incidenti, gli infortuni, i mancati incidenti, le condizioni non sicure e i comportamenti pericolosi al tuo responsabile il prima possibile, e compilare l'apposito modulo di segnalazione di incidente/infortunio.

## **Mancato incidente/near miss:**

Un incidente che non ha causato lesioni, ma avrebbe potuto causarle.

## **Condizioni non sicure:**

Condizioni non conformi sul luogo di lavoro che possono causare un incidente.

## **Azioni non sicure:**

Comportamento di qualcuno che mette a rischio la sicurezza altrui. Più ne segnaliamo, prima possiamo intervenire per prevenire un infortunio.

A chi devo inviare una segnalazione di incidente:





# SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

## **Mantenere i nostri dati al sicuro è importante.**

A parte tutto, non siamo responsabili solo dei nostri dati, ma anche dei dati dei nostri visitatori. Perdeteli e la magia svanisce. Ecco perché Proteggere la Magia significa proteggere anche i nostri dati. E questo coinvolge tre elementi principali: hardware, software e attenzione.

### **Hardware**

Sta a te prenderti cura di qualsiasi apparecchiatura IT che ricevi da Merlin:

- Tratta qualsiasi apparecchiatura che ricevi con la stessa cura che useresti per la tua (anche meglio). Questo include computer, laptop, telefoni e altri dispositivi mobili.
- Non lasciare mai alcuna apparecchiatura incustodita in ufficio o in luoghi pubblici.
- Se viaggi con apparecchiature IT, tienile nascoste: non lasciarle sul sedile posteriore o nel vano poggiapiedi dell'auto e sii prudente se viaggi sui mezzi pubblici.
- Assicurati di bloccare qualsiasi apparecchiatura prima di lasciarla incustodita (ad esempio, Ctrl+Alt+Canc o qualcosa di simile).
- Non permettere a nessun altro di utilizzare le tue apparecchiature IT a meno che il tuo team IT non abbia autorizzato l'uso.

### **Software**

Ti forniremo tutto ciò di cui hai bisogno per fare un lavoro magico (prego). Questo include il software:

- Installare il tuo software personale può davvero compromettere i nostri sistemi, quindi non acquistare, scaricare o caricare mai un software tuo: l'IT Service Desk lo farà per te.
- Non disattivare o disinstallare mai alcun software già presente sul tuo computer. È lì per un motivo, quindi lascialo stare.
- Se hai bisogno di installare qualcosa sul tuo computer di lavoro, chiedi al reparto IT: si occuperanno loro di tutto.



**Ricorda:** se perdi o danneggi un'apparecchiatura IT, potresti dover pagare per essa e potresti persino dover affrontare provvedimenti disciplinari. Nessuna di queste due cose è minimamente divertente.

### **Attenzione!**

Presta attenzione quando apri email provenienti da mittenti sconosciuti o insoliti. Non cliccare mai su link o allegati incorporati se hai dubbi sulla legittimità dell'email. Fai attenzione ai tentativi di phishing e alle truffe online. Segnala qualsiasi preoccupazione al reparto IT di Merlin.

Fai attenzione anche quando sei in pubblico. Potresti essere ascoltato, quindi fai attenzione a ciò che dici su Merlin e non parlare di informazioni riservate. Tieni presente che se consulti le nostre informazioni in pubblico, è molto probabile che anche qualcun altro possa vederle.



# MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI

Hai mal di schiena? È piuttosto comune, quindi anche se non ne hai, probabilmente conosci qualcuno che ne ha. Quindi, se è così comune, come puoi evitarlo?

Facile, davvero:

- Per prima cosa, fermati e pensa.
- Controlla di indossare indumenti e calzature adatti.
- Pianifica il tuo sollevamento: usa ausili per la movimentazione quando possibile.
- Pianifica il tuo percorso: quali sono le condizioni del pavimento? Ci sono ostacoli?
- Parti da una posizione di equilibrio, puntando nella direzione in cui vuoi andare.
- Piega le ginocchia, tieni la schiena dritta e piegati leggermente in avanti sul carico.
  - Impugna saldamente.
  - Solleva con delicatezza, raddrizzando le gambe.
  - Non ruotare.
  - Tieni il carico vicino a te.
  - Appoggia il carico e poi regolalo in posizione.

Se pensi di farti male sollevando qualcosa di pesante, di' semplicemente di no (gentilmente, ovviamente). In alternativa, utilizza il buon senso e utilizza un carrello (o simile), o chiedi aiuto a qualcuno. Se devi sollevare qualcosa di molto pesante, assicurati che sia alla tua portata e usa le tecniche appropriate per proteggere la tua schiena.

Se qualcosa è troppo pesante, fermati sempre e chiedi aiuto.





Le aggressioni fisiche da parte dei visitatori sono rare (grazie al cielo). Tuttavia, se ti senti minacciato da un visitatore o da una situazione, non metterti a rischio: chiama immediatamente aiuto. Se sei coinvolto in un'aggressione, anche se di lieve entità, devi segnalarlo al tuo responsabile, che si assicurerà che tu riceva tutti i consigli o il supporto di cui hai bisogno.

## **Andare e tornare dal lavoro**

Non vogliamo che tu sia a rischio quando vai e torni dal lavoro.

Ecco alcuni consigli:

- Evita di camminare con le cuffie - non vuoi che qualcuno ti sorprenda di soppiatto.
- Se sei da solo su un treno, prova a sederti in una carrozza con altri passeggeri; se sei su un autobus, siediti vicino all'autista.
- Fai attenzione alle persone che si comportano in modo strano, ma non affrontarle; segnalale invece.
- Tieni i tuoi effetti personali al sicuro e tieni gli oggetti di valore fuori dalla vista.
- Cerca di viaggiare con persone che conosci.  
(Idealmente, anche persone che conosci e che ti piacciono.)

## **Lavorare da soli**

Di tanto in tanto potresti ritrovarti a lavorare da solo. In un film horror, saresti spacciato di sicuro. Ma questo non è un film horror, quindi non spaventarti. Piuttosto:

- Sapere come contattare qualcuno.
- Stabilire un orario prestabilito per parlare con il proprio contatto.
- Non fare nulla di pericoloso.
- Lavorare da soli solo se il proprio responsabile ha dato il suo consenso.





# ATTRAZIONI E STRUTTURE

Prima di aprire un'attrazione al pubblico, vengono eseguite numerose ispezioni, test e controlli in ogni fase, dal processo di approvazione del progetto ai controlli mattutini.

Ogni attrazione è gestita secondo standard molto rigorosi e a nessuno è consentito gestire o lavorare su un'attrazione a meno che non abbia ricevuto la formazione e l'autorizzazione adeguate. Anche se non lavorerai mai su un'attrazione, devi comunque conoscere alcune nozioni di base e sapere quando segnalare qualcosa.

Assicurati di conoscere le restrizioni dell'attrazione in modo da poter aiutare eventuali visitatori che lo richiedano.

**Segnala sempre immediatamente quanto segue all'operatore dell'attrazione o a un supervisore:**

- Qualsiasi rumore strano o insolito.
- Qualsiasi odore insolito.
- Qualsiasi oggetto che cade da un'attrazione.
- Qualsiasi ospite che infranga chiaramente le regole e le restrizioni dell'attrazione. Se lavori effettivamente su un'attrazione, non preoccuparti: riceverai una formazione molto più approfondita!

**Non entrare mai in un'area attrazione con accesso vietato: è riservata solo a chi ha ricevuto formazione e autorizzazione specifiche, e solo seguendo procedure specifiche.**



Le nostre strutture sono piuttosto conosciute e questo potrebbe renderli un potenziale bersaglio. Alcune minacce sono più gravi di altre e possono provenire da singoli o gruppi, tra cui:

- Furti, irruzioni e rapine.
- Minacce di bomba, sparatorie e attacchi terroristici.
- Gruppi di protesta.
- Violenza fisica contro i nostri team.
- Calamità naturali.

I tuoi manager esercitano e rivedono regolarmente le procedure per prepararsi a situazioni come queste e si assicureranno che ricevi tutta la formazione necessaria per il tuo lavoro.

La maggior parte delle nostre aree è dotata di telecamere a circuito chiuso, che possono scoraggiare questo tipo di minacce e anche aiutare la polizia in qualsiasi indagine. Vale la pena notare che qualsiasi cosa ripresa dalle telecamere a circuito chiuso può essere utilizzata in un'indagine: se viene individuato qualsiasi tipo di cattiva condotta, possiamo adottare misure disciplinari fino al licenziamento.

Se noti pacchi, borse o comportamenti sospetti, non occupartene personalmente, ma informa immediatamente un responsabile.

Mostra sempre il tuo badge identificativo o il tuo badge nominativo (a meno che non ti sia stato detto di non farlo per motivi di sicurezza). Questo ci aiuta a garantire che i nostri edifici e le nostre attrazioni rimangano sicuri.

# SCIVOLAMENTI, INCIAMPI E CADUTE



Scivolamenti, inciampi e cadute sono una delle maggiori cause di infortuni sul lavoro, quindi ognuno deve aiutare a prevenire che accadano (compreso tu).

La cosa più importante è una buona gestione degli spazi, per esempio mantenendo le aree libere da ingombri. (questo aiuta anche a prevenire gli incendi). Cos'è una buona gestione degli ambienti?

è questo:

- Mantenere liberi i passaggi, soprattutto le uscite di emergenza.
- Mantenere il pavimento libero da pericoli di inciampo (es. cavi, scatole e borse).
- Usare i cestini - li mettiamo per una ragione (e la ragione non è per riposarti i piedi stanchi).
- Pulire immediatamente gli sversamenti.
- Mantenere la tua scrivania e la tua area di lavoro pulita e organizzata.
- Rispettare le altre persone - non lasciare loro disordine da ripulire.
- Posizionare gli oggetti nel modo corretto sugli scaffali così che non cadano.

Inoltre:

- Non correre mai quando sei al lavoro.
- Indossa le scarpe giuste.
- Segnala eventuali pavimenti danneggiati.



Se noti un pericolo di scivolamento o inciampo, fai qualcosa!





# LA TUA FAMIGLIA MERLIN



In Merlin, ci impegniamo a fornire e mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano: inoltre, è la legge.

Ecco alcune delle cose che fanno i tuoi manager:

- Si accertano che l'attrazione sia sicura.
- Si accertano che l'attrezzatura sia in buone condizioni e sicura da utilizzare.
- Pansano ai pericoli e si assicurano che tutti ricevano una formazione su come proteggere le persone.
- Supportano e aiutano i team in modo che tutti sappiano cosa fare.
- Ascoltano le vostre preoccupazioni e agiscono per evitare che le persone si facciano male.
- Prendono in mano la situazione quando qualcosa non va per il verso giusto e agiscono per evitare che riaccada.

**Inoltre, ci sono molte altre persone che possono aiutarti:**

- Team tecnici: possono aiutarti a risolvere un problema che hai riscontrato.
- Risorse umane/Salute, sicurezza e protezione: felici di darti consigli.
- I tuoi colleghi: saranno sempre lì per te.

**In Merlin non sei solo!**

# LA TUA VOCE CONTA



## In Merlin la tua voce conta davvero.

Non è il momento di fingere modestia: sei davvero importante. Infatti, sei al centro di tutto ciò che facciamo per Proteggere la Magia e garantire la sicurezza delle persone.

Questo significa che se hai dubbi su qualcosa che potrebbe influire sulla sicurezza di qualcuno, vogliamo sentirti subito. Ad esempio, se vedi un chiodo che spunta da una recinzione, non aspettare fino alla fine della giornata per dirlo a qualcuno, fallo subito.

Hai anche la possibilità di esprimerci eventuali preoccupazioni che hai durante i briefing di squadra, in altre riunioni e nel nostro sondaggio annuale sulla cultura aziendale.



**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

# CARE

**CONCENTRATI  
PER LA SICUREZZA**

**AGISCI  
RESPONSABILMENTE**

**RIPORTA LE  
PREOCCUPAZIONI**

**ESORTA  
NUOVE IDEE**





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

LEGO, the LEGO logo, the Brick and Knob configuration, the Minifigure and LEGOLAND are trademarks of the LEGO Group ©2026 The LEGO Group.

©Merlin Entertainments. All Rights Reserved. 2026