

**Godišnji izvještaj o aktivnostima
Društveno odgovornog
priređivanja igara na sreću
Lutrije BiH za 2020. godinu**

www.lutrijabih.ba



SADRŽAJ

- 1. UVOD**
- 2. O LUTRIJI BIH**
- 3. AKTIVNOSTI**
 - 3.1. MISIJA
 - 3.2. VIZIJA
 - 3.2.1. OSNOVNI CILJEVI DRUŠTVENO ODGOVORNOG IGRANJA
- 4. DRUŠTVENO ODGOVORNO PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU (DOP)**
- 5. ISTRAŽIVANJA O PREKOMJERNOM KOCKANJU U FBiH**
 - 5.1. Hronologija aktivnosti
- 6. TRENING RADNIKA LUTRIJE BIH**
- 7. DIZAJN IGARA**
- 8. INFO LINIJA ZA POMOĆ IGRAČIMA**
- 9. UPUĆIVANJE NA ADRESE ZA PREVENCIJU OVISNOSTI**
- 10. EDUKACIJA IGRAČA**
- 11. KONTAKTI NADLEŽNIH INSTITUCIJA I ORGANIZACIJA ZA PREVENCIJU OVISNOSTI**

1. UVOD



Priredživanje igara na sreću nosi sa sobom određene odgovornosti i izazove. Pružanje kvalitetnih usluga korisnicima lutrijskih proizvoda jedan je od prioriteta Lutrije BiH. U tom smjeru Lutrija BiH postala je pokretač svih aktivnosti koje se odnose prvenstveno na podizanje svijesti o prekomjernom igranju igara na sreću.

Lutrija Bosne i Hercegovine ostvarila je značajan napredak na promociji Društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Dokaz za to jeste potvrda i produženje certifikata Responsible Gaming Standard asocijacija Evropskih lutrija, tj. standarda za Društveno odgovorno priređivanje igara na sreću (DOP) krajem 2020. godine.



Uprkos novim izazovima i pandemiji koronavirusa koja je na kraći period zaustavila poslovanje priređivačima igara na sreću širom svijeta Lutrija BiH je pronašla način da nastavi sa aktivnostima edukacije zaposlenih i podizanja svijesti kod svojih igrača. Zaštita zdravlja zaposlenih i igrača jeste prioritet Lutrije BiH. Vođena tim potrebama LBiH nabavila je zaštitnu opremu za svoje radnike ali i istakla neophodna upozorenja na svojim objektima. U veoma kratkom periodu Lutrija BiH je ponovo nastavila svoje poslovanje kao i sve aktivnosti na promociji Društvene odgovornosti prema svojim igračima.

2. O LUTRIJI BiH

KO SMO MI?

Lutrija Bosne i Hercegovine je društvo sa ograničenom odgovornošću ovlašteno Zakonom o igrama na sreću za priređivanje igara na sreću i igara za zabavu na području Federacije Bosne i Hercegovine.

Trenutno se priređuju sljedeće igre na sreću:

- SuperLOTO + Joker
- TV Bingo + Bingo plus + Bingo Joker
- Klađenje na sportske rezultate, Loto klađenje, Lucky Six i utrke pasa.
- Srećke
- Igre na sreću u automat klubovima uvezane u sistem automata sa jedinstvenim Jackpotom.
- U igrama na sreću koje priređuje Lutrija BiH je moguće učestvovati na više od 500 lokacija u FBiH



3. AKTIVNOSTI

Kao ravnopravna članica Svjetske lutrijske asocijacije i Europske lutrijske asocijacije Lutrija BiH se može sa pravom nazvati društveno odgovornim priređivačem igara na sreću. Osnovni cilj Lutrije BiH jeste prepoznavanje štetnih uticaja na cjelokupno društvo i korisnike lutrijskih usluga. Društveno odgovorno igranje je sastavni dio društvene odgovornosti organizatora igara na sreću, putem ispunjavanja potreba igrača i održavanja javnog reda i mira, posebno prevencije ovisnosti o kockanju i provedbu zaštite ranjivih skupina. Odgovorno igranje znači igrati zbog zabave i na način koji ne ugrožava društveni ili finansijski prosperitet pojedinca.

3.1. MISIJA

Osnovna misija Lutrije BiH je da kreira igre na sreću, zadovoljava potrebu za zabavom uz mogućnost dobitka, uz puno poštovanje Zakona i standarda odgovornog priređivanja igara na sreću. Misija prema društvu i vlasnicima: Na kontrolisan i društveno odgovoran način generisati što više sredstava kako za budžet Vlade FBiH tako i za finansiranje programa koji se odnose na pomoć za najugroženije kategorije stanovništva i inicijative od opšteg značaja; Slijedeći praksu europskih lutrija, stvoriti preduslove za sprječavanje prekomjernog igranja igara na sreću; Razvijati svijest kod građana (šire javnosti) o socijalnom aspektu postojanja Lutrije BiH, „jer ko igra taj i pomaže“. Misija prema igračima: Atraktivnim, uzbudljivim i inovativnim igrama zadovoljiti prirodnu ljudsku potrebu za igrama na sreću i igrama za zabavu, a kvalitetnom uslugom na uplatnom-prodajnom mjestu uvijek iznova nadmašiti očekivanja igrača; Svakodnevno pratiti sigurnost i regularnost priređivanja igara na sreću; Širiti prodajnu mrežu kako bi se omogućila maksimalna dostupnost igara na sreću na teritoriji FBiH. Misija prema radnicima: Kontinuiranom edukacijom radnika, primjenom sistema nagrađivanja, pružanjem istog tretmana prema svima, stvoriti motivirajuće radno okruženje koje će biti temelj uspješnog poslovanja.

3.2. VIZIJA

Ostati lider na tržištu igara na sreću u FBiH. Učiniti ljude sretnim priređujući im igre odgovorno, sigurno, transparentno, zabavno za igrače, a korisno za društvo.

3.2.1. OSNOVNI CILJEVI DRUŠTVENO ODGOVORNOG IGRANJA

- A.** Održavati kontinuitet javnog reda, cjelovitosti i zalaganje protiv ilegalnog kockanja i finansijskih nepravilnosti.
- B.** Identificirati najbolje prakse odgovornog priređivanja igara u lutriji.
- C.** Odgovornost za prekomjerno igranje postaje sastavni dio svakodnevnog poslovanja, kako bi se smanjile potencijalne negativne posljedice u društvu.
- D.** Odrediti jasna pravila poslovanja uključujući provođenje mjera za zaštitu maloljetnika od kocke (upozorenja).

4. DRUŠTVENO ODGOVORNO PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU (DOP)

Lutrija BiH vlasnik je međunarodnog certifikata Društveno odgovornog priređivanja igara na sreću Evropskih lutrija. Svojim aktivnostima na promociji odgovornog igranja Lutrija BiH se uskladila sa odredbama Responsible Gaming Standarda kojeg je utvrdila asocijacija Evropskih lutrija, a koji je baziran na pozitivnim normama iz industrije igara na sreću. Lutrija BiH vlasnik je i prestižnog međunarodnog standarda Svjetske lutrijske organizacije (WLA-World Lottery Association) pod nazivom WLA SCS. Dobijanjem ovog standarda Lutrija BiH uskladila je svoje poslovanje sa svim normama koje su propisane, a koje se odnose isključivo na Sigurnost lutrijskog poslovanja i kvalitet pruženih usluga što uključuje i regularnost svih javnih izvlačenja.

Rezultati koje je postigla Lutrija Bosne i Hercegovine sa certifikatom Evropskih lutrija za DOP su sljedeći:

- Upotreba zvaničnog loga Evropskih lutrija na svim svojim proizvodima;
- Opredjeljenost za Društveno odgovoran pristup igračima;
- Upotreba besplatne linije za pomoć igračima;
- Mjerenje nivoa rizika za svaku igru pojedinačno;
- Edukacija igrača i ukazivanje na kontrolu prilikom igranja.



5. ISTRAŽIVANJA O PREKOMJERNOM KOCKANJU U FBiH

Lutrija Bosne i Hercegovine od početka uvođenja standarda za DOP je u saradnji sa Edukacijsko-rehabilitacijskim fakultetom Univerziteta u Tuzli provela istraživanje na temu prekomjernog kockanja u Federaciji BiH. Ove aktivnosti su rezultirale uspostavom sistema podrške igračima putem SOS telefonske linije.

Lutrija BiH je održala i okrugli sto na temu prekomjernog kockanja sa ciljem upoznavanja javnosti o neophodnim aktivnostima u cilju poboljšanja sistema pomoći igračima.

5.1 HRONOLOGIJA AKTIVNOSTI



Na samom početku saradnje sa Univerzitetom u Tuzli u 2017/18. godini objavljeno je prvo istraživanje na temu „Kockanje mladih u BiH“.

Pošto u Bosni i Hercegovini do tada nisu postojala sistematska i sveobuhvatna istraživanja navika kockanja mladih, dok nas iskustveni podaci i klinički rad s mladima koji manifestiraju poremećaje u ponašanju te medijska izvještavanja, jasno upućuju na raširenost ove pojave i na našim prostorima. Ovo istraživanje je prvo ovakve vrste u našoj zemlji.

Nakon realiziranih aktivnosti provedbe istraživanja o kockanju mladih u Bosni i Hercegovini došlo se do pokazatelja koji upućuju na potrebu strukturiranog djelovanja

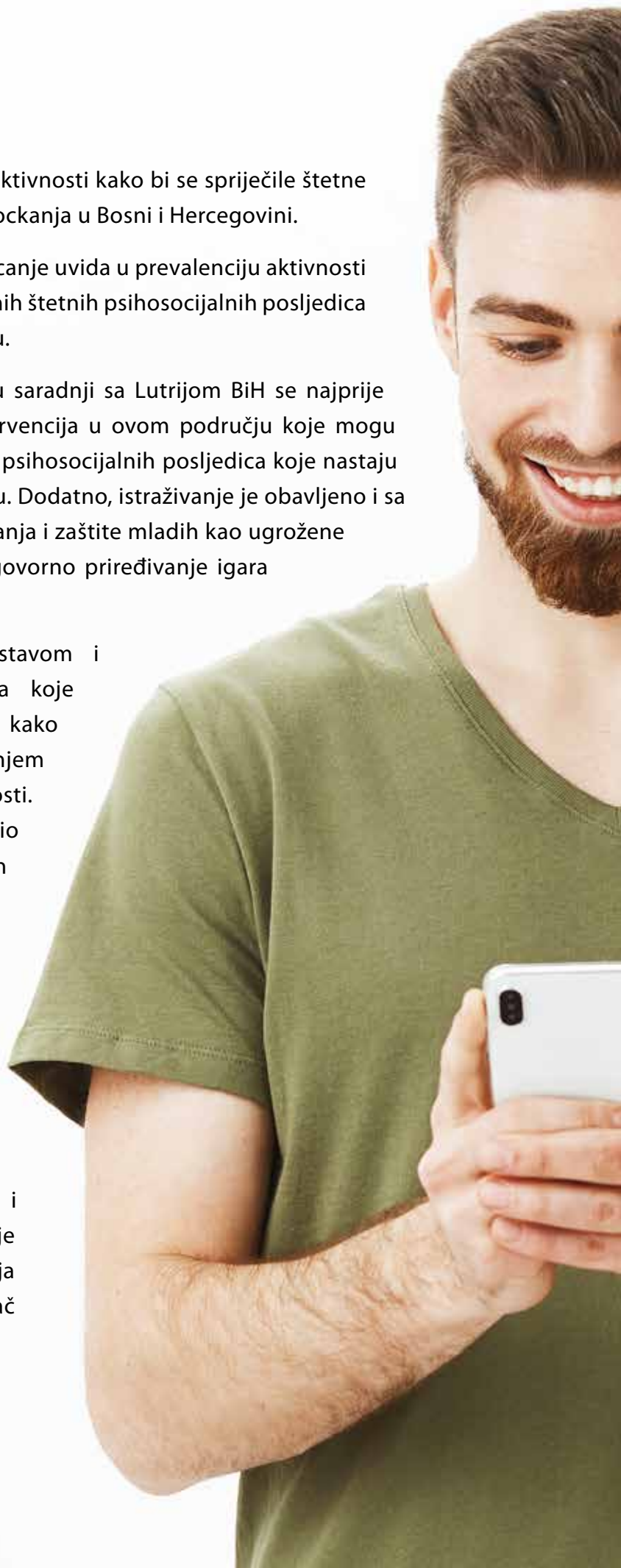
i sistemskog ciljanog ulaganja u dalje aktivnosti kako bi se spriječile štetne psihosocijalne posljedice patološkog kockanja u Bosni i Hercegovini.

Temeljni cilj ovog istraživanja bilo je sticanje uvida u prevalenciju aktivnosti kockanja srednjoškolaca, intenzitet raznih štetnih psihosocijalnih posljedica kao rezultat uključenosti u igre na sreću.

Značaj istraživanja koje je obavljeno u saradnji sa Lutrijom BiH se najprije ogleda u ispitivanju preventivnih intervencija u ovom području koje mogu biti poduzete u cilju smanjenja štetnih psihosocijalnih posljedica koje nastaju kao rezultat uključenosti u igre na sreću. Dodatno, istraživanje je obavljeno i sa ciljem promoviranja pravilnog uključivanja i zaštite mladih kao ugrožene skupine stanovništva u društveno odgovorno priređivanje igara na sreću.

Ove aktivnosti rezultirale su uspostavom i jačanjem sistema podrške osobama koje nekontrolirano kockaju ili primjećuju kako imaju neku vrstu problema sa kockanjem a sve sa ciljem prevencije ovisnosti. Uvođenjem SOS linije prvi put se upostavio jedan takav vid pomoći igračima. Nakon svih provedenih aktivnosti u 2018. godini održan je Okrugli sto na temu: Ekspanzija patološkog kockanja u BiH, neophodna prevencija i adekvatan tretman.

Tokom 2018. godine u Sarajevu održan je Stručni skup o bihevioralnim ovisnostima u Bosni i Hercegovini na temu „Uspostava i jačanje sistema podrške za osobe koje nekontrolirano kockaju“ gdje je Lutrija BiH kao društveno odgovorni priređivač učestvovala kao aktivni sudionik skupa.





S obzirom na brojne društveno odgovorne aktivnosti Lutrija BiH se u 2019. godini uglavnom fokusirala na analizu primljenih poziva putem SOS linije za pomoć igračima putem kontakta sa stručnim osobljem Univerziteta u Tuzli. Ove aktivnosti su objavljene u izvještaju za 2019. godinu.

Iz ovih primjera se može vidjeti kontinuitet istraživanja i svih aktivnosti kao i izvjestan napredak u ostvarivanju zadatih ciljeva.

Istraživanje je nastavljeno u 2020. godini u saradnji sa Univerzitetom u Tuzli drugačijim pristupom tako što se putem metode analize i komparacije utvrdio broj osoba koje pozivaju ali i osoba koje su prihvatile liječenje.

S obzirom na postojanje interesa kod pojedinih igrača može se zaključiti kako postoji manji broj osoba koje se odlučuju kontaktirati nadležne institucije koje se bave prevencijom ovisnosti. Ovo svakako jeste motiv za daljim unaprijeđenjima s obzirom na izazove koji su sastavni dio kod priređivanja lutrijskih igara.

Zbog pandemije koronavirusa u 2020. godini nisu bile moguće javne posjete i okupljanje većeg broja ljudi pa je napravljen malo drugačiji pristup u istraživanju i analizi aktivnosti DOP. Ovakav pristup se bazirao na sve učestalijoj online komunikaciji između učesnika (dionika) ovih procesa.

Lutrija BiH je u saradnji sa Edukacijsko rehabilitacijskim fakultetom u Tuzli napravila analizu sa ciljem utvrđivanja činjenica; kako sistem funkcioniра, a što je i prikazano u narednim grafikonima.

Rezultati su pozitivni a posebno u segmentu podizanja svijesti o nivoima rizika kod prekomjernog igranja igara na sreću.

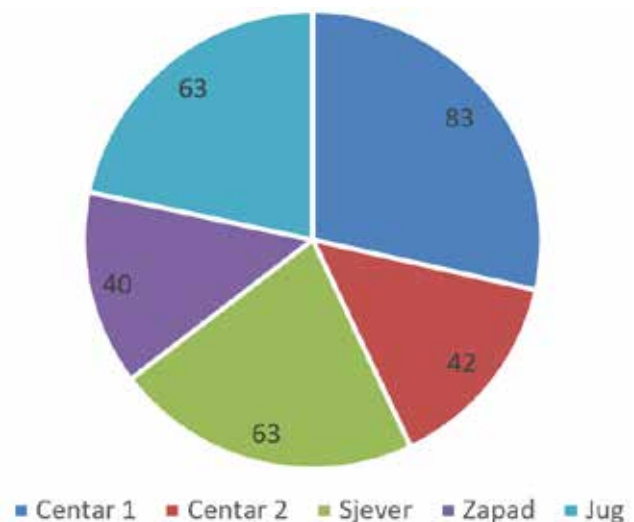
6. TRENING RADNIKA LUTRIJE BIH



Lutrija BiH krajem 2020. godine u skladu sa situacijom i pandemijom koronavirusa izvršila je edukaciju svojih radnika i distribuirala priručnike za Društveno odgovorno igranje na sva uplatno-prodajna mjesta.

Ovakav vid aktivnosti redovno se održava minimum jednom godišnje kako bi se ustanovilo da li su radnici upoznati sa osnovnim odredbama standarda Evropskih lutrija ali i pravilima igara koje priređuje Lutrija BiH a koja su propisana zakonom.

Broj radnika po regionima koji su prošli edukaciju u Novembru 2020.



7. DIZAJN IGARA

Prateći sve trendove iz oblasti Društveno odgovornog igranja Lutrija BiH je kao i svake godine i u 2020. godini pustila u prodaju nove proizvode.

Prije puštanja u prodaju novog artikla, u ovom slučaju je uzet primjer srećke, Lutrija BiH je utvrdila putem usvojenih alata stepen nivoa rizika igara koje se prodaju na uplatno-prodajnim mjestima.

Tako je na poledini nove srećke utisnut znak odgovornog igranja putem kojeg se igračima skreće pažnja na rizik od prekomjernog igranja igara na sreću.

Nivoi rizika odnose se na sve igre koje predstavljaju određen stepen rizika po igrača. Ukoliko postoji taj stepen rizika isti se na osnovu internog testa koji je prihvaćen od strane auditora za standard klasificira u 4 nivoa. Zbog poledine i tamne boje srećke ili listića za bingo nivoi rizika (logo) imaju i svoje crno-bijele verzije.

Nivoi rizika dostupni su u sljedećem obliku :



Igra ne zahtjeva posebna upozorenja



Igra sa niskim rizikom



Igra sa umjerenim rizikom



Igra sa visokim rizikom



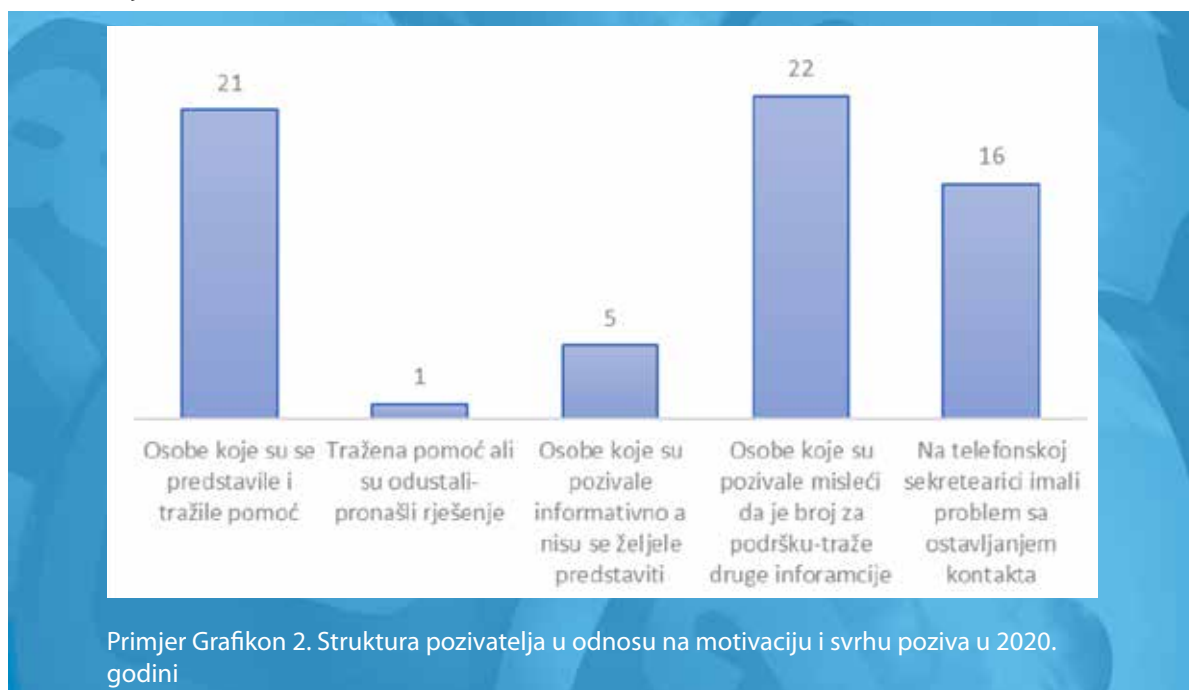
8. INFO LINIJA ZA POMOĆ IGRAČIMA

U periodu od 01.01.2020. godine do 31. 12. 2020. godine putem linije za pomoć-HELP LINE zaprimljeno je 65 poziva. Na upućene pozive odgovorala je stručna osoba koje je mogla usmjeriti igrače na potrebnu adresu.

U svrhu podrške u prepoznavanju simptoma ovisnosti i pružanja uputa o načinima liječenja, obavljena su 43 razgovora.

Od toga, osobe koje su potencijalno razvile bolest ovisnosti u odnosu na spol su 8 žena i 35 muškaraca. Potrebno je napomenuti da od poziva koji su se odnosili na muškarce, za njih su pozive većinom uputili članovi porodice. Većina poziva je iz Federacije Bosne i Hercegovine, dok je jedan poziv bio iz drugog entiteta. Svi koji su tražili pomoć, dobili su informacije kako prepoznati da se radi o bolesti ovisnosti, o načinima odgovornog igranja igara na sreću, ali za one koji su željeli, pružene su informacije o najbližoj ustanovi koja pruža podršku.

U slučaju 22 osobe poziv je bio pogrešno upućen, jer su te osobe tražile neku drugu informaciju.

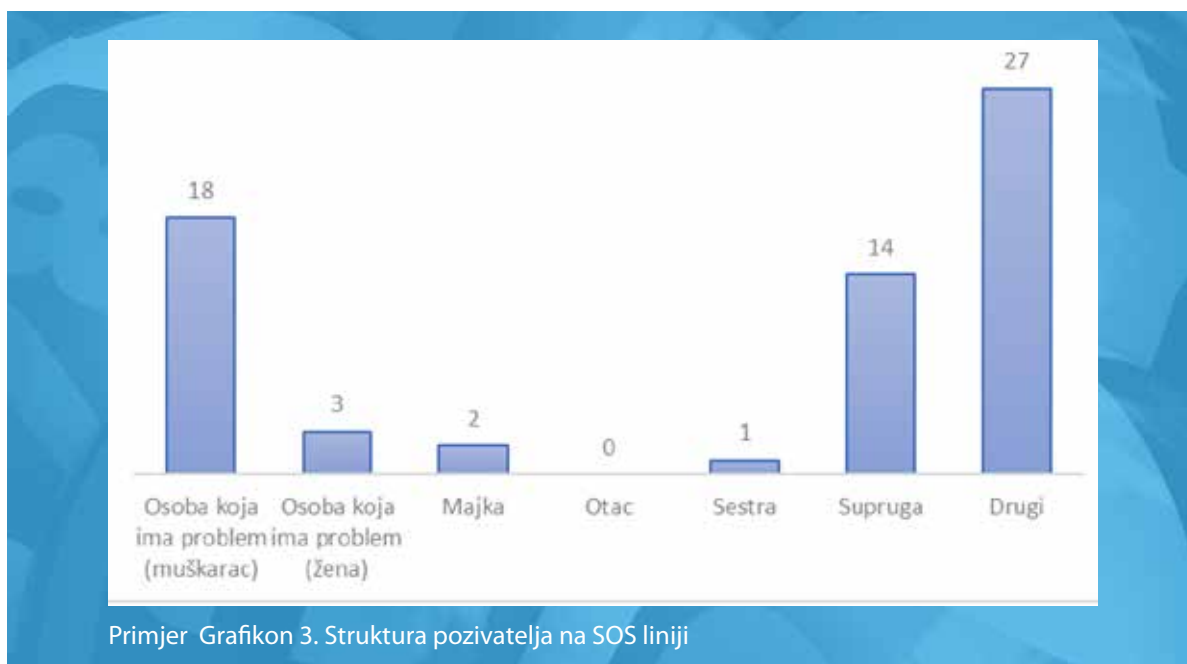


Analizom zaprimljenih poziva u grafikonu 1. moguće je vidjeti da je 21 pozivatelj kontaktiralo putem SOS linije tražeći pomoć, gdje su dobili potrebne informacije i dobili su jasne

upute gdje je moguće započeti liječenje, isti su dokumentirani. Samo jednoj osobi kojoj je uzvraćen poziv, nakon što je preuzeta informacija na telefonskoj sekretarici, nije bila potrebna pomoć jer navodi da je „prevazišla problem“, te nije zahtijevala dalji angažman.

Jednako kao i prethodnih godina od uspostave SOS linije postoji grupa pozivatelja koji se zbog stigme i stida ne žele predstaviti, te je takvih osoba bilo 5 u 2020. godini, ali u svakom slučaju dobiju informacije o načinima liječenja.

Iako je u ovakvim slučajevima potrebno više vremena kako bi se donijela konačna odluka da se prizna problem sa ovisnošću i da se pristupi liječenju, neophodan je rad i sa ovim licima. Najveći broj poziva (ukupno 22) je od strane pozivatelja koji su SOS broj shvatili da ima svrhu podrške igračima u smislu žalbi na operatera na uplatnom mjestu, da traže dodatne informacije o kladjenju, da prijave neispravan aparat i slično. Iako primjetno, da takve osobe pozivaju u stanju frustracije, nakon gubitaka i sa takvim osobama se informativno razgovara i pokušava im se staviti na uvid svrha broja kojeg su pozivali i da je moguće i da imaju problem, ali ih se i uputi da potraže broj za podršku korisnicima kojeg imaju na web stranici Lutrije BiH¹.



U grafikonu 2. predstavljena je struktura pozivatelja gdje je moguće uočiti da pomoć traže najbliži srodnici za osobu koja je razvila problem, ali ipak na SOS liniji najčešće pomoć traže osobe koje imaju problem sa kockanjem i vidno je da su više zastupljene osobe muškog spola.

1 Izvor, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Tuzla, mart, 2021.

9. UPUĆIVANJE NA ADRESE ZA PREVENCIJU OVISNOSTI

Putem SOS linije najčešće se daju upute o prepoznavanju patološkog kockanja, pruža se psihosocijalna podrška pozivatelju, te ga se nastoji motivirati da se uključi u program liječenja u najbližu ustanovu.

Za ukupno 32 osobe je u 2020. godini obezbijeđena ovakva vrsta podrške, te se dešavalo da da je i više puta obavljen savjetodavni razgovor sa ovom grupom korisnika SOS linije. Na kantonima gdje postoji stručna podrška za liječenje, a pozivatelji su bili spremni, upućeni su detaljno gdje i na koji način pristupiti liječenju.

U ovakvim slučajevima, se daju detaljna uputstva o institucionalnom načinu podrške, te o pravilima postupanja kako osobe koja je razvila problem patološkog kockanja tako i cijele porodice. Što je i iz grafikona 3. vidljivo da je ovakav pristup upotrijebljen za pozivatelje iz Sarajeva, Mostara, Bihaća i Goražda.

Kontinuiranim radom SOS linije djelomično je osiguran sistem podrške osobama koje nekontrolirano kockaju na području FBiH, premda je i dalje taj sistem podrške nedostatan.

Potrebno je uložiti dodatne napore kako bi se formirao veći broj klubova za podršku i liječenje na svim kantonima, kao i uvođenje dodatne edukacije za stručno osoblje u zdravstvenom sistemu¹.



Primjer Grafikon 4. Načini podrške osobama koje su tražile pomoć putem SOS linije

1 Izvor Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet u Tuzli

Nakon prikupljenih informacija i podataka od strane Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Tuzli a koje se odnose na funkcionisanje info linije može se ustanoviti da postoji određen broj zainteresiranih igrača iz različitih regija (Kantona) širom BiH. Ovo se odnosi isključivo na one igrače koji imaju probleme sa prekomjernim kockanjem.

S obzirom na broj poziva može se ustanoviti da broj osoba koji pozivaju info liniju za pomoć igračima nije za sada velik u donosu prema broju ukupnih igrača, ali nije ni zanemarljiv.



Igraj zbog zabave
i kontroliši **svoju igru!**

Potražite stručnu pomoć na besplatan broj telefona:
0800 20 308



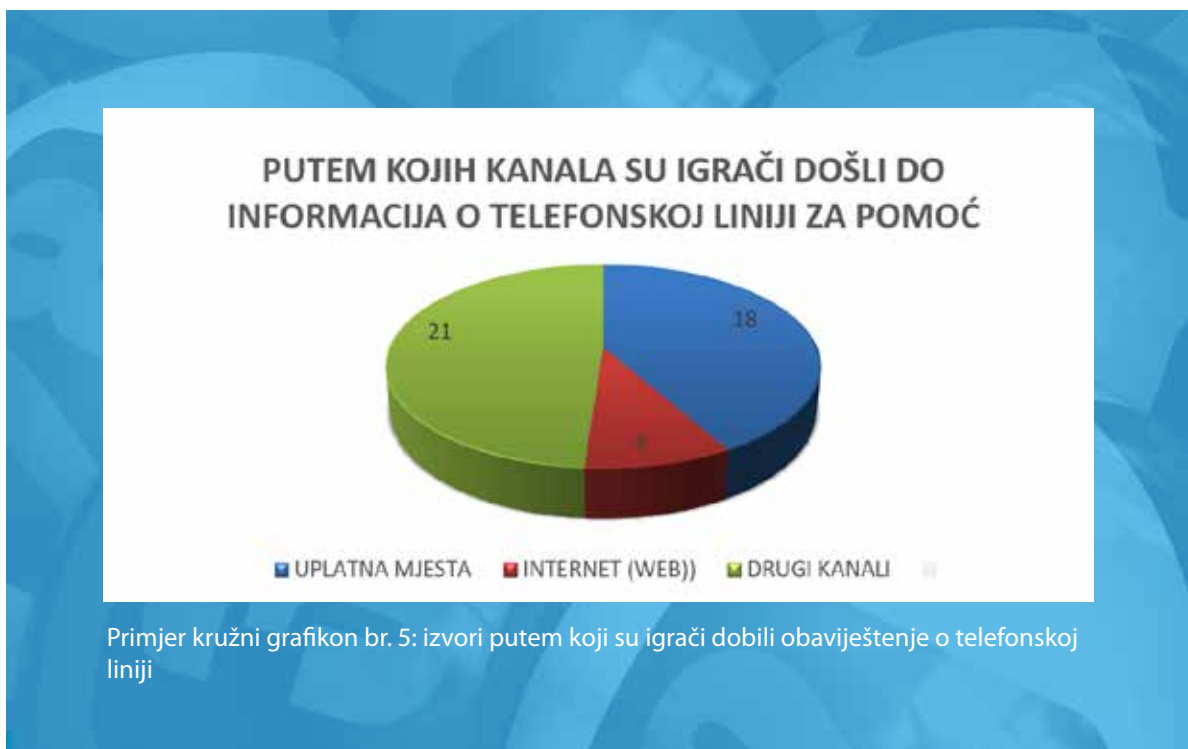
10. EDUKACIJA IGRAČA

U 2020. godini Lutrija BiH nastavila je kontinuirane edukacije svojih igrača putem letaka, bilborda i TV reklama o Društveno odgovornom priređivanju igara na sreću.

Uključen je i segment povremenog obaviještavanja igrača putem letaka na pultu na uplatno-prodajnim mjestima o info liniji za igrače gdje se mogu dobiti sve potrebne informacije o institucijama koje mogu pružiti liječenje za one igrače kojima je to potrebno.

Radnici Lutrije BiH upoznavali su zainteresirane igrače sa svim potrebnim informacijama koje se mogu pronaći na letku pojedinačno i ovisno o interesovanju.

Napredak je vidljiv putem upotrebe besplatne telefonske linije za pomoć igračima koji prekomjerno kockaju. Prema prikupljenim informacijama stručnog osoblja 18 osoba je došlo do informacije o besplatnom telefonskom broju na uplatno-prodajnim mjestima, dok su 4 osobe su došle do informacije putem web stranice i interneta. Ostale osobe ukupno njih 21 su došle drugim kanalima do informacije a nisu navele svoje izvore.



11 KONTAKTI NADLEŽNIH INSTITUCIJA I ORGANIZACIJA ZA PREVENCIJU OVISNOSTI

www.zkla-mostar.info

www.zedo-ovisnost.ba

www.kockanje.info

www.zalcnarc.net

www.mentalnozdravlje.ba

www.crops.ba

www.kruhsvante.org





Igraj za sretno dane