

**Godišnji izvještaj o aktivnostima
Društveno odgovornog
priređivanja igara na sreću
Lutrije BiH za 2021. godinu**

www.lutrijabih.ba



SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
3. AKTIVNOSTI.....	4
2. O LUTRIJI BIH	4
3.1. Misija	5
3.2. VIZIJA	5
4. DRUŠTVENO ODGOVORNO PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU (DOP).....	6
5. ISTRAŽIVANJA O PREKOMJERNOM KOCKANJU U FBiH.....	7
6. TRENING RADNIKA	9
7. INFO LINIJA ZA IGRAČE KOJI IMAJU PROBLEM SA PREKOMJERNIM IGRANJEM.....	10
8. UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE I IGRE SA VISOKIM RIZIKOM.....	12
8.1 Dužina igranja igara na sreću.....	13
9. EDUKACIJA IGRAČA	13
10. USTANOVE ZA PREVENCIJU OVISNOSTI I KONTAKTI ZA PODRŠKU	14
10.1 Kontakti nevladinih organizacija za pomoć ovisnicima.....	15

1. UVOD



Lutrija Bosne i Hercegovine uprkos svim izazovima uspješno nastoji očuvati reputaciju lidera i Društveno odgovornog priređivača igara na sreću. Lutrija BiH kao ravnopravan član Asocijacije Europskih Lutrija nastavila je u 2021. godini sa implementacijom Standarda društveno odgovornog priređivanja igara na sreću.

Edukacija igrača i radnika Lutrije BiH prepoznala se kao primarni cilj u implementaciji osnovnih odrednica Standarda Društveno odgovornog priređivanja igara na sreću.

Besplatna telefonska linija koju sponzorira Lutrija BiH pokazala se kao korisna usluga i pomoć igračima koji imaju problem sa prekomjernim igranjem igara na sreću. Na osnovu dugogodišnjeg iskustva Lutrije BiH aktivna edukacija radnika i prodavača pomogla je da se napravi još bolja veza sa igračima koja se odnosi na upoznatost sa upozorenjima na igre sa visokim rizikom. Takve mogućnosti se odnose uglavnom na korisne informacije o igrama koje igrači koriste ali i upitniku o prekomjernom kockanju kao i besplatnoj telefonskoj liniji za igrače koji imaju neki vid problema sa prekomjernim igranjem.

U budućnosti Lutrija BiH planira unaprijediti sva svoja dosadašnja iskustva i poboljšati svaki oblik komunikacije sa vanjskim stranama pri tome uzimajući u obzir sve aspekte koji mogu biti od pomoći za korisnike lutrijskih proizvoda, kao i one kojima je eventualno potreban savjet ili informacija o prekomjernom igranju igara na sreću.

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 tombola Bingo 15/90 + Četvorka + 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 kreiranje igara na sreću, zadovoljavanje potrebe za zabavom uz mogućnost dobitka, uz puno poštovanje zakona i standarda odgovornog priređivanja igara na sreću.

Misija prema društvu i vlasnicima:	Misija prema igračima:	Misija prema radnicima:
<p>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.</p> <p>Slijedeći praksu evropskih lutrija, stvoriti preduslove za sprječavanje prekomjernog igranja igara na sreću.</p> <p>Razvijati svijesti kod građana (šire javnosti) o socijalnom aspektu postojanja Lutrije BiH, „jer ko igra taj i pomaže“.</p>	<p>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.</p> <p>Svakodnevno pratiti sigurnost i regularnost priređivanja igara na sreću.</p> <p>Širiti prodajnu mrežu kako bi se omogućila maksimalna dostupnost igara na sreću na teritoriji FBiH.</p>	<p>Kontinuiranom edukacijom radnika, primjenom sistema nagrađivanja, pružanjem istog tretmana prema svima, stvoriti motivirajuće radno okruženje koje će biti temelj uspješnog poslovanja.</p>

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 (putem 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) za odgovorno priređivanje igara pod nazivom WLA RGF.



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

- Opređeljenost za Društveno odgovoran pristup igračima;
- Saradnja sa institucijama koje se bave problemom ovisnosti;
- Upotreba besplatne linije za pomoć igračima;
- Mjerenje nivoa rizika za svaku igru pojedinačno;
- Edukacija igrača i ukazivanje na kontrolu prilikom igranja.
- Upotreba zvaničnog loga Evropskih Lutrija na svim svojim proizvodima;

5. ISTRAŽIVANJA O PREKOMJERNOM KOCKANJU U FBiH

Lutrija Bosne i Hercegovine je u saradnji sa Edukacijsko - rehabilitacijskim fakultetom Univerziteta u Tuzli krajem 2021. godine proširila aktivnosti koje se odnose na istraživanje, edukaciju i održavanje telefonske linije za igrače koji prekomjerno igraju igre na sreću.

Kada se govori o problemskom igranju (kockanju), moguće je razlikovati nekoliko obrazaca kockanja:



- 1) Društveno (rekreacijsko) kockanje - oblik igre koji služi isključivo za razonodu i zabavu u slobodnom vremenu s limitiranim vremenskim periodom, uz simboličan ulog i limitiran i prihvatljiv gubitak ili dobitak;
- 2) Ozbiljno društveno kockanje - u kojem kockari pronalaze u igrama sa većim rizikom kao osnovni oblik zabave, cijelo slobodno vrijeme provode kockajući, drže se unaprijed određenih eventualnih gubitaka;
- 3) Problematično kockanje - koje okupira najveći dio slobodnog vremena, uz nekontrolirani ulog, nemogućnost limitiranja dobitaka ili gubitaka te kompulzivnu želju za povratom izgubljenog uloga.

Onog trenutka kada kockar pređe granicu i uđe u razinu problemskog kockanja, počinje imati negativne (štetne) posljedice vlastitog kockanja, ali ne zadovoljava kriterije za patološko kockanje.

4) Patološko kockanje - karakterizira kompulzivna potreba kockanja bez ikakvog limita i kontrole, na štetu većine ostalih životnih aktivnosti;

5) Profesionalno kockanje - služi kao „zanat“ i glavni izvor prihoda. Uglavnom ga karakterizira sačuvana kontrola nad visinom dobivenog ili izgubljenog jer je disciplina centralna karakteristika, a tek se povremeno igra na sve ili ništa. Profesionalni kockari mogu iskusiti određene probleme vezane za kockanje, poput kraćeg lovljenja vlastitih dugova ili gubitka kontrole, ali ne zadovoljavaju kriterije za patološko kockanje.



Posljedice poremećaja kockanja su brojne, zahvataju sve životne oblasti i značajno smanjuju kvalitet života ovisnika o kockanju. Kada je riječ o zdravstvenim posljedicama, brojne ovisnosti su povezane s ovisnošću o kockanju, češće kao posljedica nego uzrok, zbog čega je liječenje znatno otežano. Najveći procent ovisnika o kockanju ima ozbiljne probleme s alkoholom i drogama (čak i do 60%). Depresivna simptomatologija ide i do 75%. Ovisnost o kockanju je praćena većim tjelesnim zdravstvenim problemima (srčanim problemima i bolestima jetre) i učestalim javljanjima ljekarima zbog drugih zdravstvenih problema. Uz zdravstvene probleme ističe se i bračno-porodična kriza izazvana ovisnošću o kockanju vodećeg člana porodice. To uzrokuje teške hronične i kumulativne krize. Ovisnici o kockanju, kao i većina ovisnika o

supstancama, imaju porodičnu historiju koja uključuje ovisnost o kockanju roditelja, ovisnost o psihoaktivnim supstancama članova porodice kao i većina ovisnika o supstancama imaju i porodične sukobe, emocionalno odbacivanje, zanemarivanje i zlostavljanje od jednog ili oba roditelja.

Za razvoj ovisnosti nije krivo igranje na sreću nego predisponiranost za razvoj ovisnosti u onoga koji igra na sreću. Jer ipak najvećem broju ljudi koji igraju igranje ne šteti¹.

¹ Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Univerziteta u Tuzli, Istraživanje i izvještaj o održavanju telefonke linije o DOP, 2021.god.

6. TRENING RADNIKA

Lutrija BiH je u 2021. godini s obzirom na pandemiju koronavirusa planirala sljedeći ciklus edukacije za narednu godinu s obzirom da su svi radnici prošli neophodnu edukaciju, a koja se odnosila na upoznatost sa priručnikom za DOP u uplatno-prodajnoj mreži i upitnikom za prodavače.

Lutrija BiH putem svojih redovnih aktivnosti ima dostupne sljedeće materijale na svojim uplatno prodajnim mjestima za svoje radnike (prodavače) što uključuje:

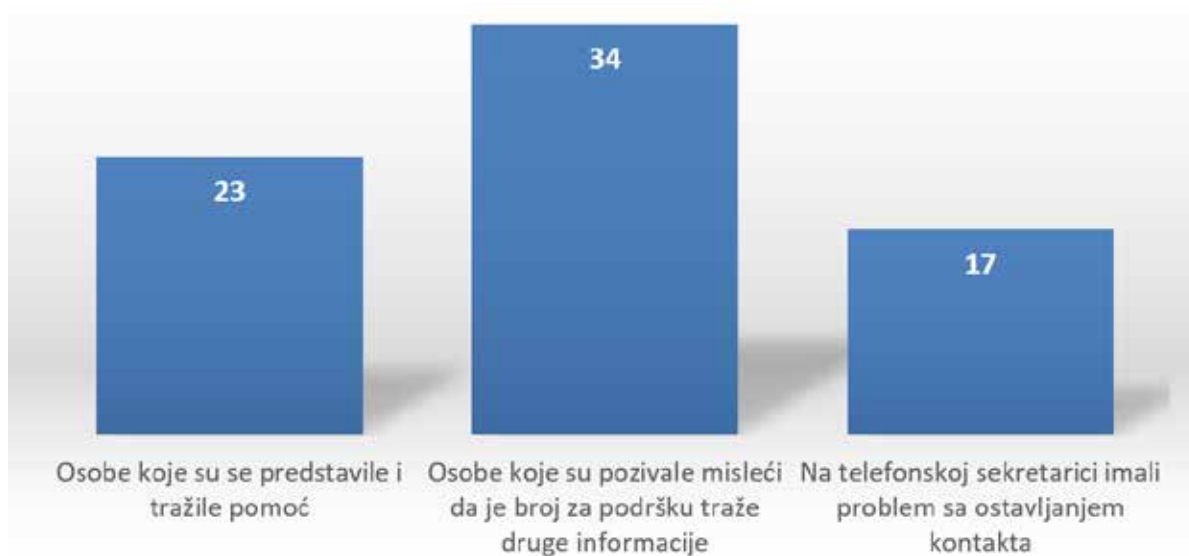
- Priručnik za prodavače;
- Reklamni materijal za DOP (upozorenje za igre visokog rizika i sl.)
- Reklamne plakate za pomoć igračima koji imaju problem sa igranjem igara na sreću - info linija;
- Upitnik samoprocjene za igrače edukativnog karaktera.



7. INFO LINIJA ZA IGRAČE KOJI IMAJU PROBLEM SA PREKOMJERNIM IGRANJEM

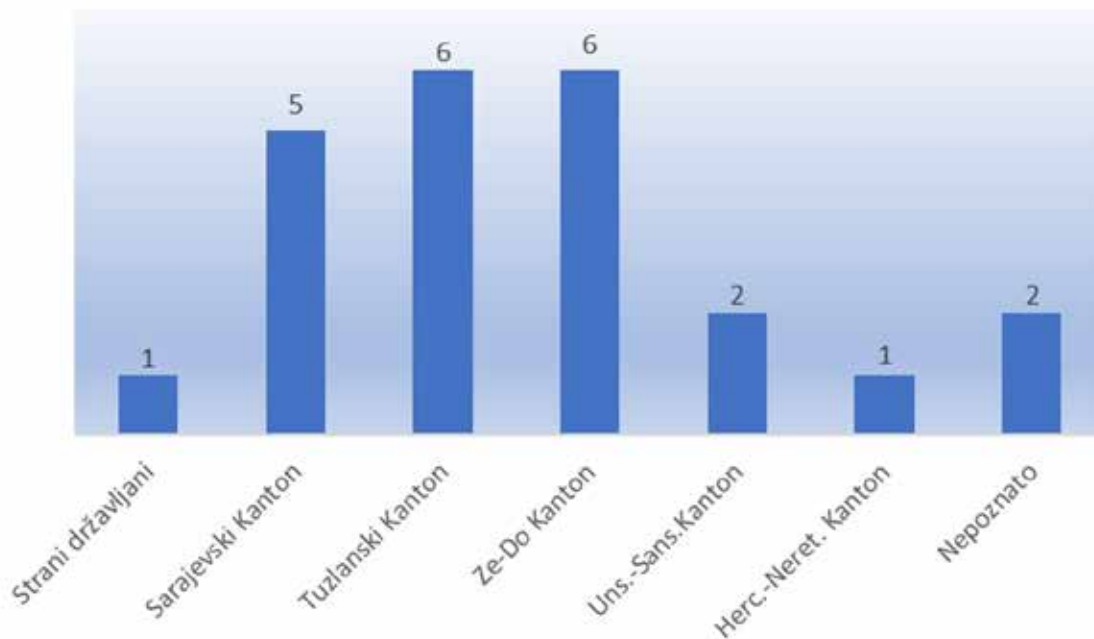
Od 01.01.2021. godine do 31. 12. 2021. godine putem linije za pomoć igračima zaprimljeno je 74 poziva. Na upućene pozive odgovorala je stručna osoba koje je mogla usmjeriti igrače na potrebne adrese za liječenje i prevenciju ovisnosti.

Uzimajući u obzir sve pozive samo 23 poziva su se odnosila na problem sa prekomjernim igranjem igara na sreću. Dok su 34 poziva bila upućena od strane igrača koji nisu razumjeli svrhu telefonske linije i reklamnog plakata. Uzimajući u obzir ove činjenice Lutrija BiH je pokrenula dodatne aktivnosti na prilagodbi plakata i dostupne telefonske linije za narednu godinu. Ostali su problemi nastali zbog nestručnosti pozivatelja da ostavu poruku na telefonskoj sekretarici.



Grafikon 1: Broj pozivatelja

Primjetno je kako se u većini slučajeva radi o problemskom kockanju i 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. Dodatnih 17 poziva, odnosilo se na osobe koje su pozivale u vrijeme izvan radnog vremena, te se kontakt uspostavio putem telefonske sekretarice, ali pozivatelji nemaju vještine ostavljanja poruke. Prateći sve U narednom grafikonu br.2 može se vidjeti iz kojih Kantona dolaze pozivi.



Grafikon br. 2: Struktura pozivatelja prema mjestu prebivališta

Pošto je telefonska linija predviđena za područje Federacije Bosne i Hercegovine, vidno je da pozivatelja ima i izvan granica BiH, što nije neobično jer se broj telefona za podršku može naći na internetu i u različitim emisijama gdje je promoviran. Kada govorimo o Federaciji BiH najveći broj poziva dolazi iz Tuzlanskog i Zeničko-Dobojskog kantona, isto iz Sarajevskog, ali zabiježeni su i pozivi iz drugih Kantona. U dva slučaja pozivatelji nisu željeli podijeliti lokaciju sa koje zovu. Stručno lice prima sve pozive iz cijele regije, te nudi pomoć na načine gdje i kako je moguće.

U grafikonu broj 3. predstavljena je struktura pozivatelja gdje je moguće uočiti da pomoć traže najbliži srodnici za osobu koja je razvila problem, ali ipak na telefonskoj liniji najčešće pomoć traže osobe koje imaju problem sa kockanjem.



Grafikon br. 3: Ko je pozivatelj u većini slučajeva?

Pomoć uglavnom su tražile osobe koje imaju problem sa kockanjem a na osnovu prikupljenih podataka više su zastupljene osobe muškog spola. Konkretno, u 2021. godini 19. muškaraca se obratilo i 4. žene za pomoć. Muškarci s patološkim kockarskim poremećajem više su skloni da slijede "strateške" oblike kockanja (npr. sportsko klađenje, kocka, black jack i dr.), dok žene imaju tendenciju da preferiraju "nestratesko" kockanje, npr. slot mašine ili Lucky Six.

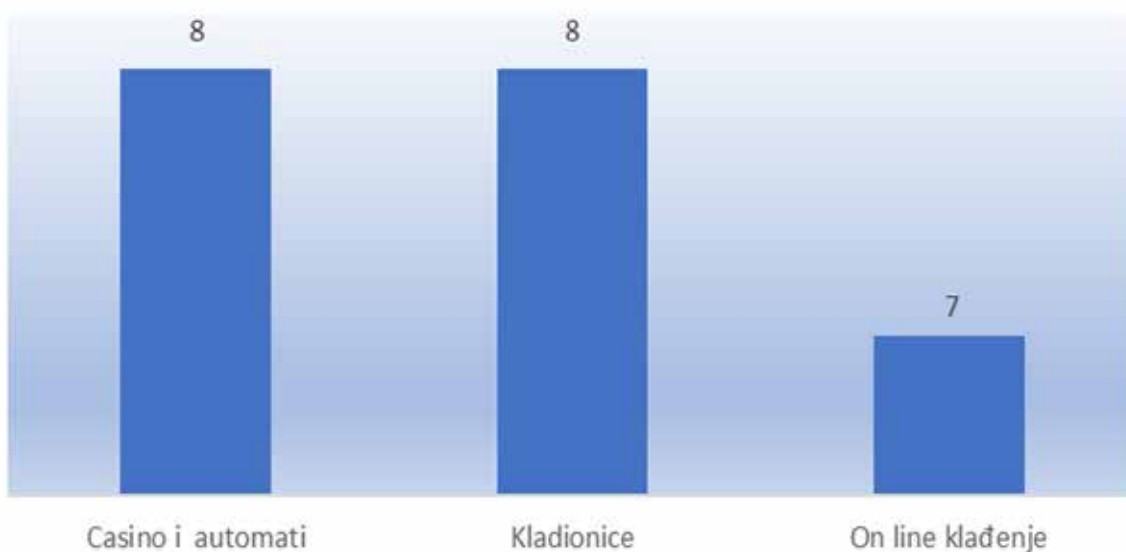
8. UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE I IGRE SA VISOKIM RIZIKOM

Putem besplatne telefonske linije za pomoć igračima 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 23 osobe je u 2021. godini obezbijeđena ovakva vrsta podrške. U kantonima gdje postoji stručna podrška za liječenje, a pozivatelji su bili spremni, upućeni su detaljno gdje i na koji način pristupiti liječenju.

U grafikonu br. 4 možemo primjetiti da je najveći broj onih koji odlaze u casina i kladionice (preko 50%), ali ne smijemo zanemariti da su u jednakoj ili čak i većoj opasnosti oni koji su u on line ili virtualnom kockanju, valja imati na pameti da ovisnost o kocki tjera ovisnike na sve veća ulaganja, a da pri tome nemaju problem s okruženjem jer ne izbivaju iz kuće, „nema alarma“. U virtualnoj kockarnici odmah se sve plaća, vrše se transakcije pomoću kreditnih kartica, nema pozajmica. Koliko god je ono s jedne strane opasno jer se štetno odražava na psihofizičko zdravlje, toliko je s druge strane opasno jer stvara velike novčane gubitke, dovodi do zapostavljanja posla, do otuđenja od porodice i okruženja. Možemo zaključiti da su sve vrste ovih igara mogu biti rizične za ovu populaciju igrača.

Način igranja



Grafikon br.4: Način igranja i igre sa određenim rizikom

8.1 DUŽINA IGRANJA IGARA NA SREĆU

Na osnovu određenih podataka i iz razgovora stručnih lica sa igračima moglo se ustanoviti da većina osoba koje su pozivale liniju za podršku i tražile pomoć igra preko 4 godine, što je značajan period za razvoj bolesti. Svakim igranjem na sreću povećavaju se izgledi pojave poremećaja i ovisnosti o kockanju uzrokovanih igrama na sreću. Jer igranje na sreću ima svoju ovisnost, i što se više/duže igra, lakše se igra i više se riskira. Osobe koje igraju preko 10 godina su već u teškom i zdravstvenom i finansijskom stanju, sa narušenim obiteljskim vezama, za koje je potrebna teža i dugotrajnija terapija. Kod svih osoba koje se jave prisutan je i psihijatrijski komorbiditet, a što znači da su razvili dodatno i druge psihijatijske bolesti te ih je neophodno uključiti u medikamentozni tretman.



9. EDUKACIJA IGRAČA

U 2021. godini edukacija igrača nastavljena je po principu iz prijašnjih godina edukacija igrača na uplatno-prodajnim mjestima putem reklamnog materijala i plakata za DOP. Igrači su imali priliku da se na prodajnim mjestima Lutrije BiH upoznaju sa reklamnim materijalom koji uključuje;

- Upitnik samoprocjene;
- Upozorenje za igre visokog rizika;
- Brošura na kojoj je besplatan broj telefona za pomoć igračima koji imaju problem sa prekomjernim igranjem;

- Plakat sa brojem za podršku igračima koji imaju problem sa prekomjernim igranjem;
- Upozorenje i zabrana igranja igara maloljetnicima na vratima Lutrije BiH;
- Obavijest o realnim izgledima za dobitke za igrače u automat klubovima;
- Objašnjenje obojenih znakova.



Igraj zbog zabave i kontroliši svoju igru!

Ukoliko imate problem sa prekomjernim igranjem igara na sreću potražite stručnu pomoć na besplatan broj telefona

0800 20 308

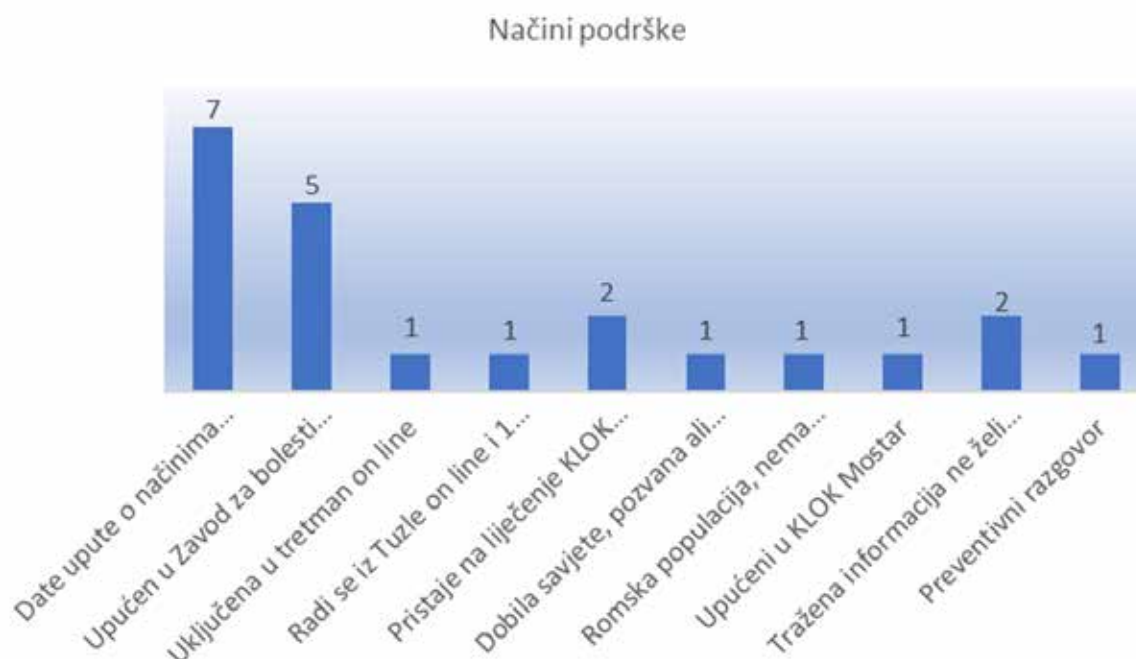


Primjer 1: Obavještenje za igrače o besplatnoj liniji.

10. USTANOVE ZA PREVENCIJU OVISNOSTI I KONTAKTI ZA PODRŠKU

Kontinuiranim radom telefonske linije djelomično je osiguran sistem podrške osobama koje nekontrolirano kockaju na području FBiH, premda je i dalje taj sistem podrške nedostatan. Postoji potreba kako bi se formirao veći broj klubova za podršku i liječenje na svim kantonima, kao i uvođenje dodatne edukacije za stručno osoblje u zdravstvenom sistemu.

U 2021. godini 7. osoba je dobilo upute za o načinima pomoći, a dok je 5. osoba bilo upućeno na Zavod za liječenje bolesti i ovisnosti. Ostalih 10 osoba je sanostalno tražilo alternativne načine i savjete o problemu prekomjernog kockanja.



Grafikon br. 6: Načini podrške i primjeri istih

10.1 KONTAKTI NEVLADINIH ORGANIZACIJA ZA POMOĆ OVISNICIMA

Na osnovu određenih podataka i iz razgovora stručnih lica sa igračima moglo se ustanoviti da većina osoba koje su pozivale liniju za podršku i tražile pomoć igra preko 4 godine, što je značajan period za razvoj bolesti. Svakim igranjem na sreću povećavaju se izgledi pojave poremećaja i ovisnosti o kockanju uzrokovanih igrama na sreću. Jer igranje na sreću ima svoju ovisnost, i što

www.zkla-mostar.info

www.zedo-ovisnost.ba

www.kockanje.info

www.zalcnarc.net

www.mentalnozdravlje.ba

www.crops.ba

www.kruhsvante.org