

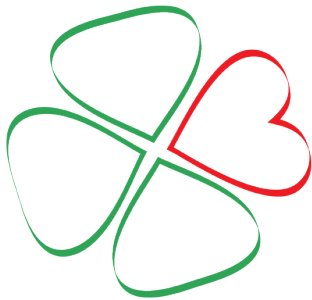
**Godišnji izvještaj  
o aktivnostima  
Društveno odgovornog  
priređivanja igara na sreću  
Lutrije BiH za 2022. godinu**

[www.lutrijabih.ba](http://www.lutrijabih.ba)

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
2. O LUTRIJI BOSNE I HERCEGOVINE.....	4
3. AKTIVNOSTI .....	4
3.1. Misija .....	4
3.2. VIZIJA .....	5
3.2.1 OSNOVNI CILJEVI DRUŠTVENO ODGOVORNOG IGRANJA.....	5
4. NOVI OKVIR EUROPSKIH LUTRIJA (EL) U 2022. GODINI.....	6
5. ISTRAŽIVANJE.....	7
6. PODRŠKA NAUČNO-ISTRAŽIVAČKOM RADU .....	8
7. TRENING RADNIKA .....	9
8. INFO LINIJA ZA IGRAČE KOJI IMAJU PROBLEM SA PREKOMJERNIM IGRANJEM.....	10
8.1 Struktura i karakteristike pozivatelja .....	10
8.2 Gradovi iz kojih su upućivani pozivi .....	11
8.3 Spol osoba koje trebaju pomoć .....	12
8.4 Vrste igara koje se najviše igraju .....	12
9. UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE I PRUŽENA PODRŠKA.....	13
10. EDUKACIJA IGRAČA.....	14
11. PLANIRANE AKTIVNOSTI I CILJEVI .....	16
12. KONTAKTI ORGANIZACIJA ZA POMOĆ OSOBAMA KOJE IMAJU PROBLEM SA PREKOMJERNIM IGRANJEM.....	16

# 1. UVOD



Lutrija Bosne i Hercegovine napravila je značajan iskorak u 2022. godini kada je u pitanju implementacija Standarda Društveno odgovornog priređivanja igara na sreću Europskih lutrija. U skladu s tim Lutrija BiH unaprijedila je aktivnosti u segmentu izvještavanja o odgovornom priređivanju, digitalnim kanalima za igranje i uslugama promocije i marketinga<sup>1</sup>. Prateći nove trendove i slijedeći tranzicijske preporuke Europske lutrijske asocijacije (European Lottery Association) državne lutrije u Europi koje su vlasnici certifikata za Društveno odgovorno priređivanje (DOP) imale su obavezu u periodu od 2022-2023 godine napraviti određene korake kada su u pitanju izmjene koje se odnose na neposredan odnos prema igračima i klijentima.

Nove preporuke koje su bile mandatorne za produženje certifikata Europskih lutrija za odgovorno priređivanje igara na sreću isključivo su se odnosile na odgovorno upravljanje procesima, planiranjem, mjerenjem i izvještavanjem. Članice Europske lutrijske asocijacije morale su uspostaviti Kodeks odgovornog ponašanja i igranja gdje su unaprijed ustanovljena interna pravila koja su trebala biti u skladu sa preporukama Europske lutrijske asocijacije. Lutrija BiH je prateći ista ta pravila uspostavila jedinstven sistem prema kojem svi igrači mogu dobiti potrebne informacije o Društveno odgovornom igranju bilo da to zahtjevaju sami ili neposredno putem reklamnih ili promotivnih poruka.

Implementacija osnovnih preporuka Europskih lutrija i Standarda Društveno odgovornog priređivanja i dalje je jedan od prioriteta Lutrije BiH. Cilj je da se na transparentan način omogući kontinuiran proces provedbe svih pravila u skladu sa propisanim normama. Lutrija BiH kao Društveno odgovoran priređivač omogućila je jedinstven sistem izvještavanja o aktivnostima DOP što putem internih i eksternih kanala uključujući i javne medije. Na ovaj način sve zainteresovane strane mogu imati uvid o rezultatima koji su postignuti na polju implementacije Standarda Društveno odgovornog priređivanja u Lutriji BiH.

<sup>1</sup> EL Responsible Gaming Framework 2021 – Transition Rules

## 2. O LUTRIJI BOSNE I HERCEGOVINE

### 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:

- Loto 6/39 + Joker
- TV tombola Bingo 15/90 + Četvorka + Bingo Joker
- Kladenje na sportske rezultate, Loto kladenje, 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.

<b>Misija prema društvu i vlasnicima:</b>	<b>Misija prema igračima:</b>	<b>Misija prema radnicima:</b>
<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. NOVI OKVIR EUROPSKIH LUTRIJA (EL) U 2022. GODINI



U skladu sa preporukama Europskih lutrija u 2022. godini implementirana su izmjenjena poglavlja koja su se odnosila na odgovorno upravljanje igrama, reklamiranje i marketing, kao i izvještavanje o aktivnostima Društveno odgovornog priređivanja (DOP). Prateći preporuke Europskih lutrija i internih revizora za Društveno odgovorno priređivanje Lutrija BiH je usvojila internu politiku o DOP, Redovni godišnji plan o DOP kao i Godišnji izvještaj o DOP.

Lutrija BiH je nastavila sa aktivnostima saradnje sa Univerzitetom u Tuzli na temu ovisnosti o kockanju (istraživanja) i u tu svrhu je planiran i seminar u narednoj godini, uključujući aktivnosti na pisanju izvještaja o funkcionisanju sistema besplatne pomoći i savjeta igračima koji prekomjerno igraju. Aktivnosti oko održavanja besplatne telefonske linije za pomoć korisnicima kojima je neophodan savjet nastavljena je i u 2022. godini.

Prema novom okviru EL redovne aktivnosti Lutrije BiH u 2022. godini uključivale su:

- Istraživanje na temu prekomjernog igranja u saradnji sa stručnim licima
- Odgovorno oglašavanje
- Nadzor prodajne mreže oko aktivnosti DOP putem šefova regiona i povremenih aktivnosti oko distribucije materijala za DOP
- Nadzor dostupnosti besplatne linije za pomoć igračima
- Testiranje rizičnosti igara
- Izrada godišnjeg izvještaja o DOP
- Saradnja sa stručnim licima na temu ovisnosti o kocki
- Distribuciju specifičnog materijala na temu DOP prema potrebi
- Planiranje aktivnosti sa Univerzitetom koji se bavi problemom kockanja i ovisnosti.

## 5. ISTRAŽIVANJE

Fenomenologija problemskog kockanja<sup>2</sup>



Uprkos obimu i težini problema povezanih s klađenjem i kockanjem, u Bosni i Hercegovini ne postoji sistemski model podrške i liječenja osoba koje su razvile problematično kockanje. Učinkovit model tretmana treba obuhvatiti mjere primarne prevencije, kontinuiranom i stručnom edukacijom društva o načinima tzv. "odgovornog" kockanja te što ranijeg prepoznavanja i intervencija kod problemskog kockanja, mjere sekundarne prevencije u obliku psihofarmakoterapijskog liječenja ovisnika i problemskih kockara prema institucionalnim i izvaninstitucionalnim programima, te mjerama tercijarne prevencije u obliku rehabilitacijskih programa, najbolje grupa samopomoći i uzajamne pomoći.

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

<sup>2</sup> Istraživanje Univerziteta u Tuzli, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

prihvatljiv gubitak ili dobitak; 2. Ozbiljno društveno kockanje - u kojem igrači pronalaze u hazardnim igrama 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 igrač 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, 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, no ne zadovoljavaju kriterije za patološko kockanje.

Prema podacima Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Tuzli 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, progredijentne, 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. Poznato je da su kockarske aktivnosti veoma često povezane s protivzakonitim ponašanjem, koje najčešće uključuje pronevjeru, krađu s ciljem da finansiraju nastavak kockarskog ponašanja i da vrate prethodne gubitke usljed prekomjernog kockanja, a to najčešće dovodi do određenih konsekvenci.



## 6. PODRŠKA NAUČNO-ISTRAŽIVAČKOM RADU

Lutrija Bosne i Hercegovine podržala je održavanje Sedmog kongresa psihologa u Federaciji BiH, koje se održalo u periodu od 12.5. - 15.5. 2022. godine u Tuzli. Ovaj događaj dobio je međunarodni karakter te je predstavljao najveći i najznačajniji skup psihologa naše države na kojem su učešće uzele i države iz regiona. Kongres je predstavljao najveći i najznačajniji skup psihologa, koji promoviraju psihologiju kao nauku i profesiju, ali i unapređuju naučno-istraživački rad psihologa i srodnih pomagačkih profesija kako u našoj zemlji, tako i u okruženju i koji je kao takav prepoznat i izvan okvira naše države kao značajan stručni i naučni događaj.

Jedna od aktuelnih tema koja je bila zastupljena na kongresu jeste i predavanje na temu: „Problematično kockanje adolescenata kao izazov bosanskohercegovačkog društva“ Predavanje na ovu temu prezentovale su profesorice sa Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Tuzli ; Meliha Bijedić, Lejla Čišić i Adela Jahić. Prezentaciji su prisustvovali i predstavnici Lutrije Bosne i Hercegovine.



## 7. TRENING RADNIKA


Tokom cijele 2022. godine Lutrija BiH je održala više edukacija na temu Društveno odgovornog priređivanja igara na sreću najviše putem upitnika za radnike u uplatno-prodajnoj mreži ali i putem intranet aplikacije u direkciji.


Radnici su upoznati sa novim priručnikom za DOP koji je podijeljen na uplatno-prodajnim mjestima koji obrađuje teme kodeksa ponašanja i pristupa prema igračima koji imaju problema sa prekomjernim kockanjem.

Sadržaj upitnika namjenjen isključivo radnicima Lutrije BiH prilagođen je zahtjevu Europskih lutrija prema kojem se radnici kontinuirano trebaju upoznavati sa osnovnim odrednicama Standarda DOP što uključuje:

- Upoznatost sa Standardom DOP
- Upoznatost sa reklamnim materijalom za igrače
- Upoznatost sa besplatnim telefonskim brojem za pomoć igračima
- Upoznatost sa priručnikom za radnike - DOP

-DRUŠTVENO ODGOVORNO PRIREĐIVANJE-2022 JAN/FEB  
-WLA

 **UPITNIK**  
za prodavače



DATUM (OBAVEZNO UPISATI): \_\_\_\_\_

IME I PREZIME (da bude vidljivo): \_\_\_\_\_

REGION I PRODAJNO MJESTO: \_\_\_\_\_

1. Je li promotivni materijal za Društveno odgovorno priređivanje igara na sreću - DOP izložen na vidljivom mjestu na vašem prodajnom mjestu?  
 a) Da  
 b) Ne  
*Obilježite jedno od navedenih odgovora.*

2. U koju svrhu služi besplatan broj za pomoć igračima za DOP (0800 20 308)?  
 a) Za pomoć i savjet ovisnicima o kocki  
 b) Za tehničke probleme prilikom granja igara putem interneta  
*Obilježite jedno od navedenih odgovora.*

3. Koliko je igrača u zadnjih 6 mjeseci tražilo informaciju o besplatnom broju za pomoć igračima - **0800 20 308** (upišite broj igrača ako imate podatak)?  
\_\_\_\_\_  
*Ukoliko nije bilo ostavite praznu rubriku.*




4. Kome prijavljujete ako igrač želi samoisključenje?  
 a) Šefu regiona  
 b) Kolegi sa posla

5. Smijete li maloljetne osobe (-18) igrati igre na sreću?  
 a) Da  
 b) Ne  
*Obilježite jedno od navedenih odgovora.*

6. Kojom bojom se označava igra visokog rizika?  
 a) Žutom  
 b) Crvenom  
 c) Narandžastom  
*Obilježite jedno od navedenih odgovora.*

7. Upitnik samoprocjene za igrače služi..  
 a) da igrač samostalno procjeni ima li problem sa kockanjem  
 b) da zaokruži i procjeni koje igre igra  
 c) da procjeni koliko mjesečno igra sve igre na sreću  
*Obilježite jedno od navedenih odgovora.*

POTPIS \_\_\_\_\_

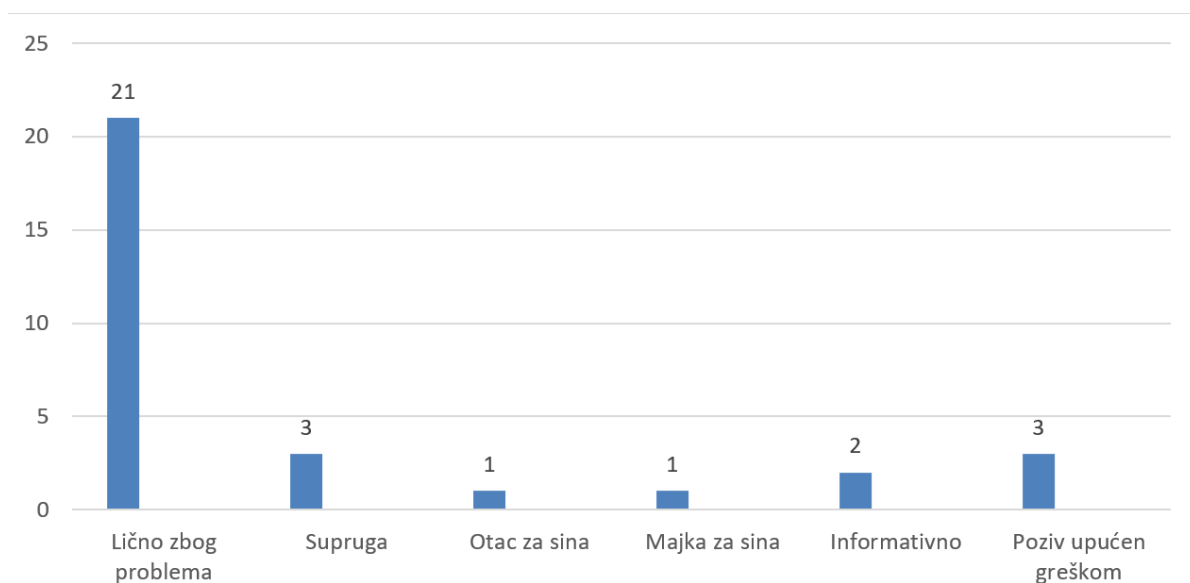
  
 **WLA** CERTIFIED SECURITY CONTROL STANDARD VALID UNTIL 2024-12-31  


Napomena: Ovaj upitnik je edukativnog karaktera i pitanja su prilagođena svim prodavačima. Zahvaljujemo na učešću.

## 8. INFO LINIJA ZA IGRAČE KOJI IMAJU PROBLEM SA PREKOMJERNIM IGRANJEM

### 8.1. STRUKTURA I KARAKTERISTIKE POZIVATELJA

U periodu od 01.01.2022. godine do 31. 12. 2022. godine putem linije za pomoć i podršku osobama koje su razvile štetne psihosocijalne posljedice kao posljedice nekontroliranog kockanja zaprimljen je ukupno 31 poziv, a struktura pozivatelja je prikazana u sljedećem grafikonu ispod.



Grafikon 1.

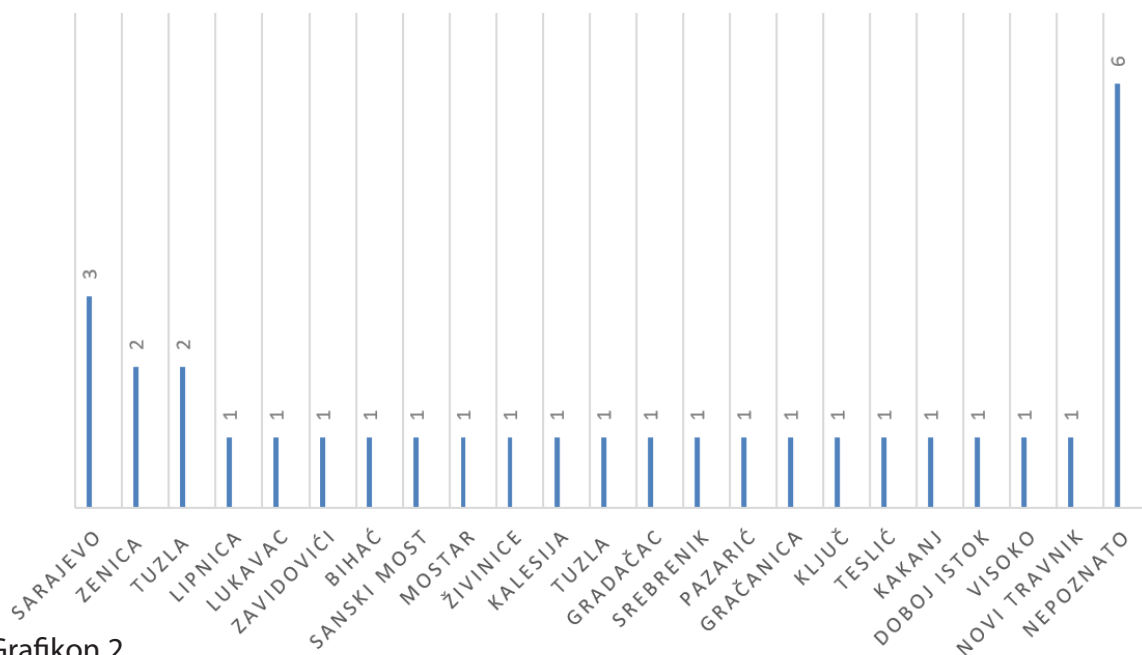
Iz grafikona 1. vidljivo je da je u strukturi pozivatelja 21 osoba lično kontaktirala zbog problema nastalih kockanjem, te traži pomoć za odvikavanje. Sa ovom vrstom pozivatelja obavi se strukturirani intervju, gdje se daju informacije o trenutnom problemu, kao i o tome da li osoba zadovoljava kriterije za dijagnozu kockarskog poremećaja, u kojem intenzitetu je problem. Daju se detaljne informacije i jasne upute gdje je moguće započeti liječenje, isti su dokumentirani na način da se pribilježe podaci. Najviše se radi na motivaciji osobe. Ponekad je potrebno provesti kriznu intervenciju, smiriti osobu u stanju panike i stresa, te nemogućnosti sagledavanja izlaska iz nastalog stanja, što se i najčešće dešava, jer se odlučuju na poziv u trenutku krize. Prateći trendove pojave prometičnog kockanja, pretpostavlja se da je enormno veliki broj osoba koje su u stanju potrebe za stručnim psihosocijalnim i psihijatrijskim tretmanom, ali manji broj poziva u odnosu na prošlu godinu

(za oko 40%), moguće je opravdati nedovoljnim oglašavanjem help linije putem različitih metoda.

S druge strane, znamo da veliki broj osoba koje imaju problema sa kockanjem ne traži pomoć prije nego nastupe neriješivi problemi, a s kojima se suočava i porodica. Tek nakon izvjesnog vremena se odlučuju za liječenje. I dalje bilježimo trend pozivanja u vrijeme izvan radnog vremena, te se kontakt uspostavlja putem telefonske sekretarice, ali svi pozivatelji nemaju vještine ostavljanja poruke.

## 8.2. GRADOVI IZ KOJIH SU UPUĆIVANI POZIVI

Pozivi prema besplatnoj telefonskoj liniji za pomoć igračima koji imaju problem sa prekomjernim kockanjem upućeni su iz sljedećih gradova: Sarajevo (3), Zenica (2), Tuzla (2), Lipnica (1), Lukavac (1), Zavidovići (1), Bihać (1), Sanski Most (1), Mostar (1), Živinice (1), Kalesija (1), Tuzla (1), Gradačac (1), Srebrenik (1), Pazarić (1), Gračanica (1), Ključ (1), Teslić (1), Kakanj (1), Doboј Istok (1), Visoko (1) Novi Travnik (1) i Nepoznate lokacije (6).



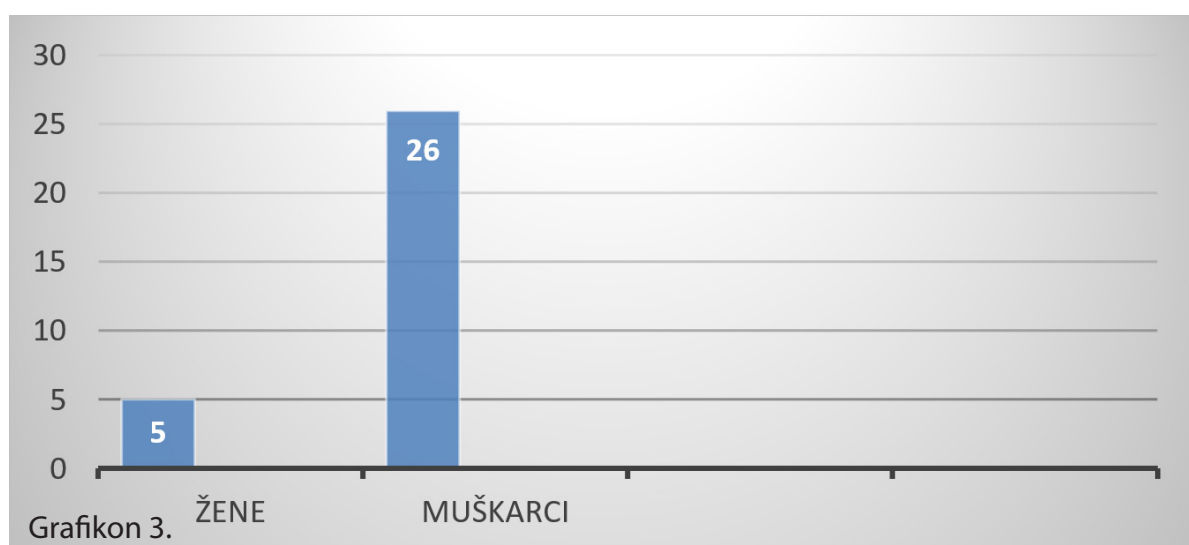
Grafikon 2.

Iz grafikona br. 2. uočavamo da pozivi dolaze sa skoro svih područja Federacije Bosne i Hercegovine i da ih je najviše upućeno iz većih gradova. Isto tako jedan značajan broj osoba želi ostati anonimn.

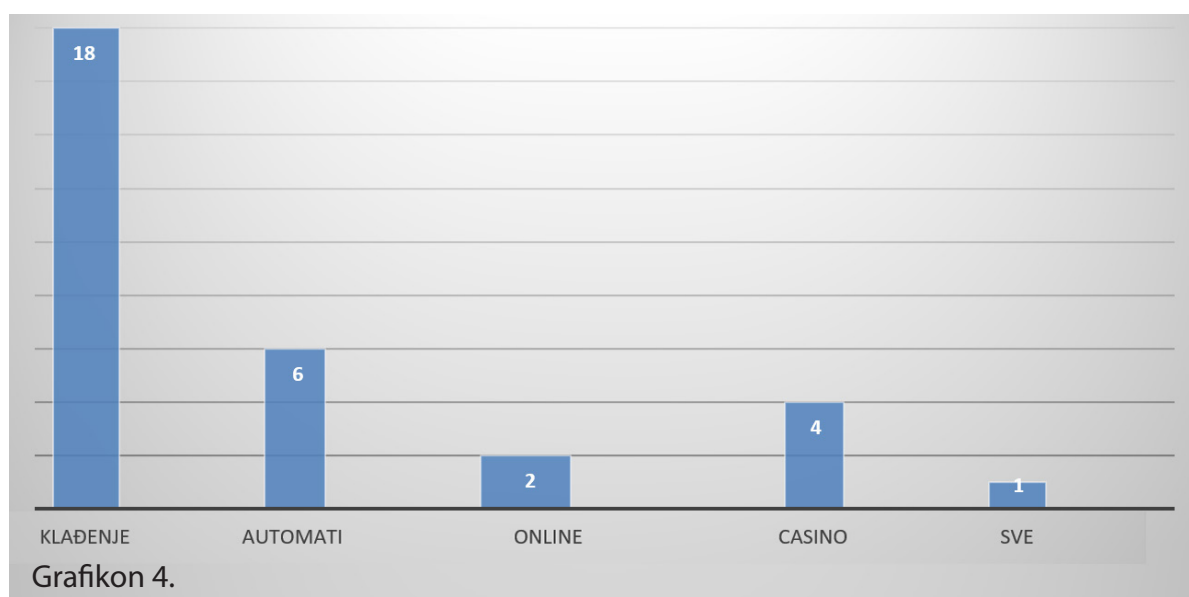
Stručno lice prima sve pozive iz cijele regije, te nudi pomoć na načine gdje i kako je moguće. Primaju se pozivi i daje se pomoć pozivateljima iako nisu sa područja FBiH, što govori u prilog zaprimljenog poziva iz drugog entiteta (RS), Grad Teslić.

### 8.3. SPOL OSOBA KOJE TREBAJU POMOĆ

Prema podacima Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta najveći broj pozivatelja su uglavnom osobe muškog spola dok je broj osoba ženskog spola koje se javljaju znatno manji. Kada su u pitanju igre klađenja i igre na automatima tu je veća popularnost kod muškaraca.



### 8.4. VRSTE IGARA KOJE SE NAJVIŠE IGRAJU



Grafikon 4. pokazuje kako je najveći broj onih koji vole klađenje na sportske ili dr. rezultate (preko 50%), ali ne smijemo zanemariti da sedam osoba koje igraju opasnije igre su pozvale liniju za podršku u dosta teškoj kriznoj situaciji. Također tokom intervjua, utvrđena je opasnost i rizik onih koji su u on line ili virtualnom kockanju. Ovisnost o kocki tjera ovisnike na sve veća ulaganja, a kod on line kockanja 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 igranja jednako opasne i teške za ovu populaciju igrača. Na ovom mjestu možemo navesti da se muškarci i žene razlikuju u vrsti kockanja. 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 6<sup>3</sup>.

## 9. UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE I PRUŽENA PODRŠKA



Putem linije za podršku najčešće 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. Ako se radi o članu porodice koji poziva za nekoga, jednako

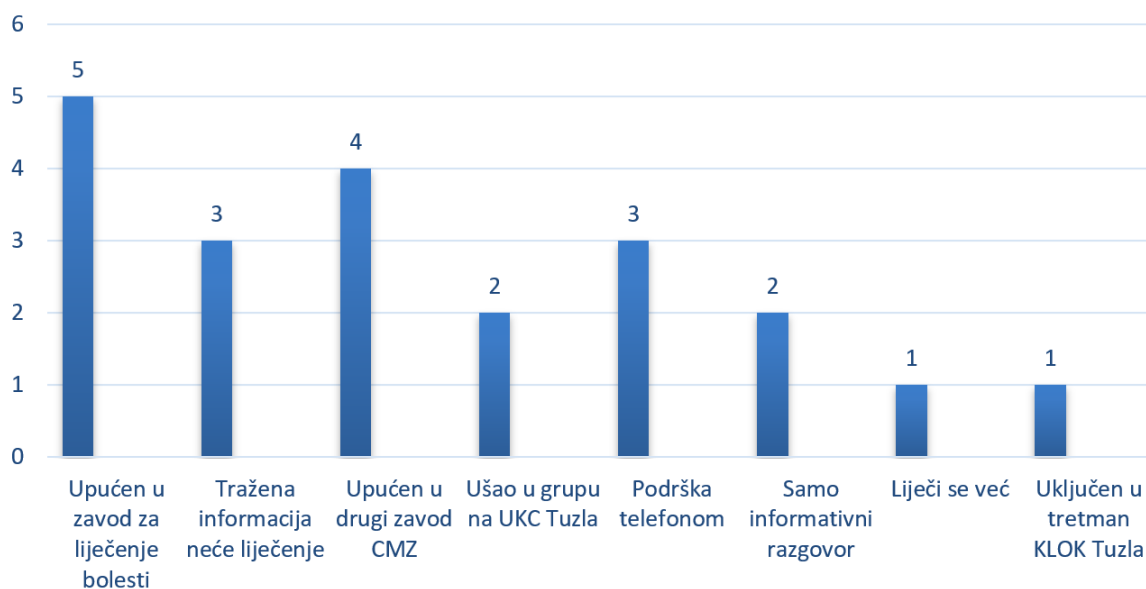
<sup>3</sup> Izvor; Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet u Tuzli

se daju upute kako da postupaju u kriznim situacijama i kako da pomognu onome ko je razvio problem.

U mjestima gdje postoji stručna podrška za liječenje, a pozivatelji su bili spremni, upućeni su detaljno gdje i na koji način pristupiti liječenju. U ovakvim slučajevima, daju se detaljna uputstva o institucionalnom načinu podrške, te o pravilima postupanja kako osobe koja je razvila problem patološkog kockanja tako i cijele porodice. Kontinuiranim radom telefonske linije djelomično je osiguran sistem podrške osobama koje nekontrolirano kockaju na području FBiH, iako je i dalje taj sistem podrške nedostatan.

Potrebno je uložiti dodatne napore kako bi se formirao veći broj klubova za podršku i liječenje u svim kantonima, kao i uvođenje dodatne edukacije za stručno osoblje u zdravstvenom sistemu. Važno je podizati razinu svijesti o problemu kockanja koje je sve prisutnije na našim prostorima, kao i u sve većoj uključenosti žena u kockarske aktivnosti, o čemu se vrlo malo govori. Kockanje uvodi u mnoge druge probleme, ne samo osobu koja se bavi kockanjem, nego i njenu užu i širu okolinu.

### Načini pružene podrške



Grafikon 5.

Iz grafikona 5. možemo primjetiti kako se broj osoba uključenih u liječenje povećava u odnosu na prijašnje godine. Najveći broj od onih koji su pristali na tretman kod nadležnih ustanova je upućeno u Zavod za liječenje bolesti i ovisnosti.

## 10. EDUKACIJA IGRAČA

Edukacija igrača u 2022. godini je nastavljena sa određenim redizajnom reklamnih plakata za DOP. Isto tako određene poruke za igrače kada je u pitanju besplatan broj telefona su promjenjene i prilagođene. Igrači su imali priliku da se na prodajnim mjestima Lutrije BiH upoznaju sa sljedećim reklamnim materijalom;

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



Slika 1: primjer redizajniranog plakata za pomoć igračima u 2022. god.





## 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**



Slika 2: Primjer redizajniranog letka sa prilagođenim tekstom za igrače

## 11. PLANIRANE AKTIVNOSTI I CILJEVI

Angažman zainteresovanih strana na implementaciji preporuka za DOP:

A. Lutrija će redovno (najmanje jednom godišnje) saradivati sa grupama, organizacijama koje se bave problemom kockanja i sl. To uključuje i nadležne institucije, socijalne radnike kao i akademsku zajednicu po mogućnosti.

B. Dokazi za implementaciju tih aktivnosti putem Intervjua, anketa i slično:

I Intervjui se mogu napraviti sa nosiocima procesa ili sastanci na tu temu.

II Ankete zaposlenih, ankete dobavljača, zapisnici sastanaka, zapisnici grupa, seminari, sastanci i diskusije i okrugli stolovi na temu DOP.

## 12. KONTAKTI ORGANIZACIJA ZA POMOĆ OSOBAMA KOJE IMAJU PROBLEM SA PREKOMJERNIM IGRANJEM

[www.zkla-mostar.info](http://www.zkla-mostar.info)

[www.zedo-ovisnost.ba](http://www.zedo-ovisnost.ba)

[www.kockanje.info](http://www.kockanje.info)

[www.zalcnarc.net](http://www.zalcnarc.net)

[www.mentalnozdravlje.ba](http://www.mentalnozdravlje.ba)

[www.crops.ba](http://www.crops.ba)

[www.kruhsvante.org](http://www.kruhsvante.org)