

**Godišnji izvještaj o aktivnostima  
Društveno odgovornog priređivanja  
igara na sreću Lutrije BiH  
za 2023. godinu**

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
2. O LUTRIJI BOSNE I HERCEGOVINE.....	4
3. AKTIVNOSTI NA PROMOCIJI DRUŠTVENO ODGOVORNOG IGRANJA U LBIH U 2023. GODINI	4
3.1. Misija.....	5
3.2. VIZIJA.....	5
3.2.1 OSNOVNI CILJEVI DRUŠTVENO ODGOVORNOG IGRANJA.....	5
4. PLANIRANE AKTIVNOSTI.....	6
5. CILJEVI.....	6
6. UPRAVLJANJE ODGOVORNIM PRIREĐIVANJEM IGARA NA SREĆU.....	7
7. TRENING RADNIKA LUTRIJE BIH.....	8
8. ISTRAŽIVANJE.....	9
9. INFO LINJA ZA IGRAČE KOJI IMAJU PROBLEM SA PREKOMJERNIM IGRANJEM IGARA NA SREĆU.....	10
9.1 Struktura i karakteristike pozivatelja.....	10
9.2 Gradovi iz kojih su upućivani pozivi.....	12
9.3 Spol osoba koje trebaju pomoć.....	13
9.4 Vrste igara koje se najviše igraju.....	14
9.5 Dužina igranja igara na sreću pozivatelja.....	15
9.6 Ostali indikatori (vrijeme razgovora i težina problema).....	17
10. UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE I PRUŽENA PODRŠKA.....	13
11. EDUKACIJA IGRAČA.....	19
11.1 Kontakti ustanova za liječenje ovisnosti o prekomjernom igranju igara na sreću... 21	
11.2 Kontakti nevladinih organizacija za pomoć igračima koji prekomjerno igraju igre na sreću 21	

# 1. UVOD



Lutrija Bosne i Hercegovine u 2023. godini ostvarila je značajan napredak na području Društveno odgovornog poslovanja igara na sreću postavši po treći put vlasnik certifikata Društveno odgovornog igranja igara na sreću. Prestižni Certifikat je uručen Lutriji BiH od strane Europskih lutrija (EL) na period od 2023-2026. godine. Tom prilikom prema pravilima Europskih Lutrija i Certifikacijskog Okvira od 2021. godine je napravljena revizija svih 11. poglavlja kojim se dokazuje usklađenost sa „Okvirom Europskih lutrija za Društveno odgovorno igranje“.

Jedan od važnijih segmenata implementacije Standarda Društveno odgovornog priređivanja - DOP jeste provedba preporuka na području edukacije radnika i igrača LBiH. Početkom 2023. godine Lutrija BiH započela je ciklus predavanja na temu Odgovornog priređivanja igara na sreću na temu „Kockanje i zdravlje na radnom mjestu“. Tom prilikom u saradnji sa Univerzitetom u Tuzli, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, edukacija je održana u svim regionalnim centrima LBiH. Tom prilikom radnici su bili upoznati sa svim novim trendovima u regionu i svijetu u prevenciji ovisnosti o prekomjernom kockanju, ali i izazovima koja ih očekuju kada je u pitanju podrška igračima koji prekomjerno igraju igre na sreću.

Dodatne aktivnosti na temu Društveno odgovornog priređivanja – DOP, usmjerene su bile na primarnu edukaciju igrača putem digitalnih kanala, interneta i reklamnog materijala u prodajnim objektima LBiH. To se odnosilo prvenstveno na istaknuti reklamni materijal sa vidljivim brojem za podršku igračima, upitnikom samoprocjene za igrače i nivoima rizika za pojedine igre koje priređuje priređivač igara na sreću.

Nakon uspješnih 6 godina od momenta uvođenja standarda - DOP vidljiv je napredak na polju podrške igračima koji imaju problem sa prekomjernim igranjem. Tom prilikom prema podacima Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Tuzli pojedini igrači su prema preporukama koje su dobili putem linije za pomoć igračima od strane LBiH, uključeni u programe rehabilitacije, dok je za neke od njih ostvaren određeni napredak.

## 2. O LUTRIJI BOSNE I HERCEGOVINE

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 Bingo + Četvorka + Bingo Joker
- Klađenje na sportske rezultate, Live klađenje, Keno, Loto klađenje, Lucky Six i utrke pasa
- Srećke
- Igre na sreću u automat klubovima uvezane u sistem automata sa jedinstvenim Jackpotom.

## 3 AKTIVNOSTI NA PROMOCIJI DRUŠTVENO ODGOVORNOG IGRANJA U LBIH U 2023. GODINI

Kao ravnopravna članica Svjetske lutrijske asocijacije i Europske lutrijske asocijacije – ELA, Lutrija BiH se može sa pravom nazvati društveno odgovornim priređivačem igara na sreću. Osnovni cilj koncepta Društveno odgovornog priređivanja LBiH je prepoznavanje štetnih uticaja na cjelokupno društvo i korisnike lutrijskih usluga. Društveno odgovorno igranje i njegova promocija je sastavni dio društvene odgovornosti organizatora igara na sreću, putem koje se servisiraju potrebe igrača za igrama na sreću, vrši prevencija ovisnosti o kockanju te štite ranjive skupine. Odgovorno igranje podrazumjeva igrati igre na sreću zbog zabave i na način koji ne ugrožava društveni ili finansijski prosperitet pojedinca.

Promocija Društvene odgovornosti i odgovornog igranja u LBiH i dalje je u fokusu rukovodstva ali i svih radnika koji se direktno ili indirektno bave ovim poslom. Glavni slogan „Igraj zbog zabave i kontroliši svoju igru“ postao je ujedno i osnovni obrazac djelovanja na kojem počiva poslovna politika firme.

Sve aktivnosti oko promocije DOP prikazane su putem redovnih obavijesti-upozorenja, reklama i slogana koje upotrebljava LBiH. Na svim proizvodima LBiH vidljiva su upozorenja na igre sa rizikom kao i telefon za pomoć i podršku igračima. Reklame i reklamni prostor LBiH poštuju ograničenja koja su propisana zakonom, ali i pravilima Europske lutrijske asocijacije - ELA.

### 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>
<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Slijedeći praksu europskih lutrija, stvoriti preduslove za sprječavanje prekomjernog igranja igara na sreću.</li><li>- Razvijati svijesti kod građana (šire javnosti) o socijalnom aspektu postojanja Lutrije BiH, „jer ko igra taj i pomaže“.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Svakodnevno pratiti sigurnost i regularnost priređivanja igara na sreću.</li><li>- Širiti prodajnu mrežu kako bi se omogućila maksimalna dostupnost igara na sreću na teritoriji FBiH.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kontinuiranom edukacijom radnika, primjenom sistema nagrađivanja, pružanjem istog tretmana prema svima, stvoriti motivirajuće radno okruženje koje će biti temelj uspješnog poslovanja.</li></ul>

### 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 za igrače).

## 4 PLANIRANE AKTIVNOSTI



U skladu sa preporukama eksternih revizora za implementaciju preporuka standarda Evropskih Lutrija za DOP u 2023. godini su napravljene sljedeće aktivnosti na implementaciji standarda - DOP.

Kontinuirano se provode treninzi radnika uključenih u rad u prodajnoj mreži. Radnici su upoznati sa priručnikom za radnike u uplatno-prodajnoj mreži za Društveno odgovorno igranje-DOP.

Prepoznata je potreba za jačanjem monitoringa i podrške prodajnoj mreži. Za tu namjenu nakon što je formiran Region velikih zastupnika, kojim je obuhvaćeno veći broj prodajnih mjesta - ugovornih partnera Lutrije BiH, posao na praćenju i monitoringu tih mjesta je postao mnogo bolji i efikasniji. Generalno aktivnosti koje se primjenjuju na prodajnim mjestima Lutrije BiH, primjenjuju se i na prodajnim mjestima ugovornih partnera.

Kontinuirano poboljšavati će se aktivnosti odgovornog oglašavanja i edukacije vanjskih saradnika i igrača, kao i trećih strana u kontekstu Društveno odgovornog igranja. Sve aktivnosti će biti transparentne i dostupne u Godišnjem izvještaju za DOP.

## 5 CILJEVI

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.

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

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

B. Angažman na temu problema prekomjernog igranja će osigurati mogućnost da sve zainteresovane strane iznose svoju zabrinutost ali i relevantna pitanja na temu kockanja.



C. Lutrija će saradivati sa zainteresovanim stranama, promovirati (npr.

inicirati / uključiti se / komunicirati rezultate) istraživanja i/ili studija,

uključujući to sve zajedno i iz nezavisnih izvora u kako bi doprinijeli društvu kada je u pitanju problem prekomjernog kockanja i igranja igara na sreću.

D. Ove aktivnosti mogu uključivati finansiranje istraživanja i/ili studije, od strane Lutrije kao i organizovanje učešća na seminarima, konferencijama i podršku za rad na promociji odgovornog igranja.

-Ovi rezultati će se također koristiti za sve formulacije koje se odnose na mjere oko odgovornog priređivanja igara na sreću.

## 6 UPRAVLJANJE ODGOVORNIM PRIREĐIVANJEM IGARA NA SREĆU

Upravljanje odgovornim priređivanjem igara na sreću je osnova za početak implementacije DOP usvojenog prema „Općem Okviru Evropskih lutrija iz 2021. godine“. Opredjeljenje rukovodstva prema principu planiranja i provedbe aktivnosti DOP jeste polazna osnova za početak implementacije procesa DOP. Poglavljem upravljanja DOP se uspostavljaju Uloge i odgovornosti osoba koje donose planove za realizaciju aktivnosti DOP. Krajnji rezultat jeste implementacija svih ključnih 11. poglavlja, uključujući izvještavanje prema svim zainteresovanim stranama.

U ovom procesu važno je koristiti sve dostupne komunikacione kanale kojim bi se opravdalo postojanje Standarda DOP.



## 7 TRENING RADNIKA LUTRIJE BIH

Tokom 2023. godine Lutrija BiH je održala trening / edukaciju za sve regionalne centre na temu Društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Tako je u saradnji sa Edukacijsko-rehabilitacijskim fakultetom u Tuzli održan ciklus predavanja na temu za radnike LBiH, pod nazivom „Kockanje i zdravlje na radnom mjestu“. Tom prilikom su radnici su upoznati od strane stručne osobe sa Univerziteta u Tuzli, Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta koja se bavi problematikom kockanja i ovisnosti, o osnovnim odrednicama Društveno odgovornog igranja, nivoa rizičnosti kao i rizicima prekomjernog igranja po radnike na radnom mjestu.

Tokom treninga dio osoblja LBiH koji radi na edukaciji upoznali su prisutne radnike LBiH na koji način treba prepoznati igrače sa problemom ovisnosti o kocki, kako im pristupiti i uspostaviti komunikaciju, uručiti letak sa brojem telefona za podršku. Isto tako u fokusu edukacije važno je naglasiti potrebu za ispravnim pristupom prema igračima koji imaju problem sa prekomjernim kockanjem, a traže neku vrstu podrške.

Isto tako važno je bilo da se saslušaju iskustva igrača koji su u mogućnosti da podijele informaciju i reklamni materija za DOP igračima na prodajnim mjestima.

Lutrija BiH je obavila trening / edukaciju u svih 5 regiona gdje ima svoje poslovno-prodajne objekte. Od toga u prvom ciklusu u Regionu Centar 1. prisustvovalo je 47 radnika, Regionu Centar 2. 53 radnika, Regionu Jug 45 radnika, Regionu Sjever 63 radnika i Regionu Zapad 33 radnika. Sa ostalim radnicima koji su zbog poslovnih obaveza bili odsutni je naknadno urađena edukacija na uplatno-prodajnim mjestima.

Cilj treninga je podrazumijevao da se putem jednog interaktivnog pristupa sa stručnim osobljem i radnicima LBiH podijeli iskustvo na temu pružanja podrške igračima ali i poboljša svaka buduća komunikacija.

### Rizičnost igara za razvoj problema/ovisnosti



Primjer br 1: materijal sa edukacije za radnike LBiH





Primjer br. 2: Edukacija na temu DOP, Mostar, feb. 2023.

## 8 ISTRAŽIVANJE

Stručno osoblje sa edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Tuzli je u 2023. godini u svom izvještaju je navelo koji su to obrasci prilikom kockanja ili igranja igara na sreću.

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

1. Društveno (rekreacijsko) kockanje - ovaj oblik igre služi isključivo za razonodu i zabavu u slobodnom vremenu, s ograničenim vremenskim periodom, simboličnim ulogom i ograničenim i prihvatljivim gubitkom ili dobitkom.
2. Ozbiljno društveno kockanje - u ovom modelu, kockari u hazardnim igrama pronalaze osnovni oblik zabave, provodeći svo cijelo slobodno vrijeme kockajući, pri čemu se drže unaprijed određenih eventualnih gubitaka.
3. Problematično kockanje - ovaj obrazac zauzima većinu slobodnog vremena igrača, karakteriziran nekontroliranim ulogom, nemogućnošću ograničavanja dobitaka ili gubitaka, te kompulzivnom željom za povratom izgubljenog uloga. U trenutku prelaska granice prema problemskom kockanju, igrač počinje trpjeti negativne posljedice svog kockanja, ali ne zadovoljava kriterije za patološko kockanje.



4. Patološko kockanje - karakterizira ga kompulzivna potreba za kockanjem bez ikakvih ograničenja ili kontrole, što negativno utječe na većinu drugih životnih aktivnosti.

5. Profesionalno kockanje - funkcioniše kao zanat i glavni izvor prihoda, uz očuvanu kontrolu nad visinom dobivenog ili izgubljenog. Disciplina je ključna karakteristika ovog oblika, s povremenim igranjem na sve ili ništa. Profesionalni kockari mogu iskusiti određene probleme vezane za kockanje, poput kratkotrajnog lova na vlastite dugove ili gubitka kontrole, ali ne ispunjavaju kriterije za patološko kockanje.

Posljedice poremećaja kockanja su brojne i zahvataju sve životne oblasti, znatno smanjujući kvalitet života ovisnika. Kada se govori o zdravstvenim posljedicama, mnoge ovisnosti su češće posljedica nego uzrok ovisnosti o kockanju, što otežava liječenje. Veliki procenat ovisnika o kockanju ima ozbiljne probleme s alkoholom i drogama, i to čak do 60%. Depresivna simptomatologija ide i do 75%, a ovisnost o kockanju također je praćena većim tjelesnim zdravstvenim problemima, te čestim javljanjima ljekarima zbog drugih zdravstvenih problema<sup>1</sup>.

## 9 INFO LINIJA ZA IGRAČE KOJI IMAJU PROBLEM SA PREKOMJERNIM IGRANJEM IGARA NA SREĆU

### 9.1 STRUKTURA I KARAKTERISTIKE POZIVATELJA

U periodu od 01.01.2023. godine do 31. 12. 2023. godine putem linije za pomoć i podršku osobama koje su razvile štetne psihosocijalne posljedice kao posljedice nekontroliranog kockanja zaprimljen je ukupno 49 poziv, što je za 18 poziva više u odnosu na prethodnu godinu.



Grafikon 1.

<sup>1</sup> Izvor Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet u Tuzli

Grafikon br.1 prikazuje strukturu pozivatelja na telefonsku liniju za podršku koja je usmjerena na probleme povezane s kockanjem u navedenom periodu. Najveći broj poziva, ukupno 24, iniciran je od strane samih osoba koje se susreću s problemima kockanja. Ovo je očekivani rezultat, s obzirom na to da je linija primarno usmjerena ka pružanju pomoći onima koji direktno osjećaju posljedice svoje ovisnosti. Slijedi 7 poziva od bračnog partnera, što ukazuje na značajnu uključenost partnera koji su često direktno pogođeni problemom kockanja unutar porodice. Jedan poziv dolazi od ostale rodbine, dok je 4 poziva od rodbine koje traže pomoć, ističući zabrinutost i potrebu za intervencijom u problemima kockanja unutar porodice. Zanimljivo je primijetiti da postoji i 1 poziv za lično informativne svrhe, što bi moglo ukazivati na potrebu za više informacija o samoj problematici kockanja, a ne nužno za direktnu pomoć. Osim toga, 10 poziva je evidentirano pod kategorijom "Raspravlja se za tehničku podršku kod igranja", što možda implicira na nedovoljnu jasnoću u komunikaciji svrhe telefonske linije, te se može smatrati područjem za poboljšanje u edukaciji javnosti, na čemu se aktivno već radi u kontekstu poboljšanja. Najmanji broj poziva, svega 2, dolazi od prijatelja, što može sugerisati da je uloga prijatelja u procesu prepoznavanja i adresiranja problema kockanja manje izražena ili da su prijatelji manje skloni intervenirati.

Sa ovom vrstom pozivatelja obavi se strukturirani intervju, tijekom kojeg se prikupljaju informacije o trenutnom problemu, kao i podaci koji mogu ukazati da li osoba zadovoljava kriterije za dijagnozu kockarskog poremećaja i u kojem intenzitetu se problem manifestuje. Pozivateljima se pružaju detaljne informacije i jasne upute o tome gdje i kako započeti liječenje. Svi podaci su dokumentirani na način koji omogućava njihovu analizu i preglednost. Ponekad je potrebno provesti kriznu intervenciju, posebno kada je osoba u stanju panike i stresa te kada ne vidi izlaz iz teške situacije u kojoj se našla. Ovo je čest slučaj jer se ljudi najčešće odluče za poziv upravo u trenutku krize. Prateći trendove pojave problematičnog kockanja, može se pretpostaviti da postoji značajan broj osoba koje su u potrebi za stručnim psiho-socijalnim i psihijatrijskim tretmanom. Međutim, smanjen broj poziva u odnosu na prošlu godinu, za oko 30%, mogao bi biti rezultat nedovoljne promocije telefonske linije putem raznih kanala oglašavanja. Istovremeno, svjesni smo da mnoge osobe s problemima kockanja ne traže pomoć dok se ne suoče s nerješivim problemima koji utječu na cijelu porodicu, a tek nakon toga se odluče za potražnju pomoći i liječenje. Također se bilježi trend pozivanja izvan radnog vremena, kada se kontakt može uspostaviti samo preko telefonske sekretarice. Međutim, problem je u tome što pozivatelji često nemaju vještinu ostavljanja poruka. Nažalost, naša telefonska linija nije dizajnirana da omogućava identifikaciju broja pozivatelja koji ne ostave svoj kontakt nakon zvučnog signala, stoga takve osobe nisu bile u mogućnosti dobiti povratni poziv i podršku. U obradi podataka za izvještaj, pozivi bez ostavljene poruke su izostavljeni jer nismo bili u mogućnosti pružiti podršku tim osobama.

Da bismo bolje razumjeli geografsku distribuciju problema s kojima se naši sugrađani suočavaju, analizirali smo podatke o porijeklu poziva naših korisnika. Rezultati ove analize, koji odražavaju

regionalnu zastupljenost pozivatelja koji su zatražili pomoć putem naše linije za podršku, detaljno su ilustrovani u sljedećem grafikonu br. 2.

## 9.2 GRADOVI IZ KOJIH SU UPUĆIVANI POZIVI

Najviše poziva je dolazilo iz Tuzle, ukupno 10 pozivatelja što može ukazivati na veću svijest o problemima kockanja ili bolju informiranost o postojanju linije za podršku u tom području. Slijedi 7 poziva iz Sarajeva, glavnog grada, gdje je također vjerojatno viši stepen urbanizacije i dostupnosti usluga može uticati na lakše traženje pomoći. Značajno je i 5 poziva iz Zenice, što ukazuje da problemi s kockanjem nisu ograničeni samo na najveće gradove. Ostala mjesta kao što su Bihać, Mostar i Banja Luka, kao i manja mjesta poput Zavidovića, Gradačca i Bijeljine, zabilježila su manji broj poziva, obično po jedan ili dva. Ovo raznoliko porijeklo poziva sugerira da problem kockanja nije lokaliziran fenomen, već da je rasprostranjen i prisutan u različitim zajednicama širom zemlje. Ipak, dva poziva iz 'nepoznatih' mjesta mogu ukazivati na određene izazove u praćenju i preciznoj identifikaciji svih pozivatelja, što bi moglo biti područje za poboljšanje u budućnosti.

Ukupno gledajući, grafikon nam pruža jasne informacije o potrebi za podrškom i uslugama vezanim za problem kockanja te o važnosti širenja svijesti o dostupnosti ovakvih usluga u svim dijelovima Bosne i Hercegovine.



Grafikon 2.

### 9.3 SPOL OSOBA KOJE TREBAJU POMOĆ

Prema grafikonu br. 3. pojave kockarskog poremećaja, jasno se izdvaja trend prema kojem muškarci i dalje dominantno zauzimaju prvo mjesto u razvoju ovog problema.



Grafikon 3.

Prikazani grafikon prikazuje spolnu distribuciju osoba koje su zatražile pomoć zbog problema s kockanjem. Iz podataka je vidljivo da su muškarci sa 31 zabilježenim pozivom značajno češći u traženju pomoći u odnosu na žene, koje su inicirale 18 poziva. Ovaj omjer potvrđuje opažanje da muškarci češće razvijaju kockarski poremećaj, ili su barem skloniji traženju pomoći putem zvaničnih linija za podršku.

Važno je napomenuti da iako brojke pokazuju veći broj muškaraca koji traže pomoć, to ne znači da problem kockanja nije prisutan i među ženama. Moguće je da postoji socijalna stigma ili druge barijere koje utječu na to da žene manje često zatraže pomoć, ili da se njihovi problemi s kockanjem manifestiraju na drugačiji način. Razlika u brojevima također može ukazivati na potrebu za prilagođenim pristupima u pružanju podrške za oba spola, kako bi se efikasno adresirali problemi i potrebe specifične za muškarce i za žene koji se suočavaju s ovisnošću o kockanju.

Analizirajući vrste igara koje privlače igrače do tačke traženja pomoći, dolazimo do zanimljivih otkrića. Raznolikost igara na sreću dostupnih u Bosni i Hercegovini doprinosi različitim preferencijama igrača, a uvid u koje igre najčešće dovode do problema možemo dobiti zahvaljujući podacima sa grafikona koji slijedi.



#### 9.4 VRSTE IGARA KOJE SE NAJVIŠE IGRAJU

Sljedeći grafikon br. 4 detaljno prikazuje distribuciju vrsta igara koje su bile povod za pozivanje linije za podršku.



Grafikon 4.

Na grafikonu je vidljivo da sportsko klađenje je u prednosti sa 15 poziva, što nije neobično s obzirom na popularnost sportskog klađenja i emocionalnu investiranost u sportske događaje. Automati su također značajna kategorija sa 9 poziva, što upućuje na njihovu visoku dostupnost i mogućnost brzog ulaska u ciklus gubitka kontrole. On line igre su zabilježile 6 poziva, reflektujući rastući trend digitalnog kockanja, koji je postao lako dostupan i često teško za nadzirati. Casino igre imaju najmanji broj poziva, samo 3, što možda odražava manju dostupnost ili popularnost ovakvih igara u odnosu na druge forme kockanja. Značajno je i da su 'Ostale igre' pokazale visok broj poziva, njih 16, sugerirajući da postoji niz drugih igara koje mogu biti problematične i koje nisu obuhvaćene u prve tri kategorije. Ovi podaci nam omogućavaju bolje razumijevanje specifičnih izazova s kojima se igrači suočavaju, te ističu važnost ciljane prevencije i podrške za svaku kategoriju igara.

Tokom dubinske analize obavljenih intervjua, prepoznata je posebna opasnost i rizik koji nose onlajn ili virtualne forme kockanja. Kockarska ovisnost navodi pojedince na sve više i češće ulaganje, a kod onlajn kockanja odsustvo fizičkog okruženja igračima ne postavlja prirodne prepreke – ne postoji „alarm“ koji bi ih upozorio na prekomjerno igranje. U virtualnom svijetu kockarnica, transakcije se obavljaju trenutno, uz neposredno plaćanje kreditnim karticama, bez mogućnosti pozajmica. S jedne strane, takav način kockanja je izrazito štetan jer nepovoljno utječe na psihofizičko zdravlje pojedinca. S druge strane, opasnost se ogleda i u značajnim finansijskim gubicima, zapostavljanju profesionalnih obaveza te otuđenju od porodice i šireg društvenog okruženja. Iz ovih saznanja možemo izvesti zaključak da su svi oblici kockanja jednako riskantni i predstavljaju ozbiljnu prijetnju za ovu populaciju igrača. Posebno je važno istaći razlike u oblicima kockanja između muškaraca i žena. Dok muškarci s patološkim kockarskim poremećajem imaju tendenciju ka 'strateškim' oblicima kockanja, kao što su sportsko klađenje, kocka, black jack i slično, žene se češće okreću 'nestrateskom' kockanju, poput igranja na slot mašinama ili bingo igrama. Ove razlike mogu biti ključne u kreiranju ciljanih programa prevencije i tretmana.

Trajanje kockarskog ponašanja među pozivateljima pruža uvid u dugotrajnost problema s kojima se igrači suočavaju. Ovo je važan pokazatelj, jer dužina vremena provedena u kockanju može ukazivati na stepen ugroženosti i poteškoće u odvikavanju od ove ovisnosti.

## **9.5 Dužina igranja igara na sreću pozivatelja**

Grafikon br. 5 prikazuje distribuciju dužine igranja među osobama koje su tražile pomoć i pruža nam vrijedne informacije o profilu osoba koje se javljaju našoj liniji za podršku.



Grafikon 5.

Najveći broj pozivatelja, njih 18, izvijestilo je o igranju dužem od 5, ali manjem od 10 godina. Ovo ukazuje na to da problem kockanja može dugo ostati nerešen prije nego što osoba potraži pomoć. S druge strane, 12 pozivatelja je navelo da se kockaju već više godina, ali nisu bili u mogućnosti precizirati točan vremenski period. To može ukazivati na postojanu naviku kockanja koja se razvijala postepeno, do tačke kad je postala ozbiljan problem. Osam pozivatelja se kocka manje od 5 godina, što sugerise da su neki od igrača prepoznali svoj problem u relativno ranijoj fazi. Pet pozivatelja je kockarskim aktivnostima posvećeno više od 10 godina, ukazujući na posebno dugotrajnu borbu s ovim poremećajem. Zabrinjavajući je i broj onih koji nisu sigurni u dužinu svoje ovisnosti, što je označeno s 6 poziva pod kategorijom 'Nepoznato'. Ovi podaci naglašavaju potrebu za ranoj intervenciji i edukaciji o rizicima povezanim s kockanjem, kao i za razvoj dugoročnih strategija podrške za one koji se već godinama bore s ovisnošću o kockanju.

Kockanje je aktivnost koja može biti izuzetno adiktivna; što se češće i duže praktikuje, to se više rizika prihvata, te postaje sve teže oduprijeti se porivu za igrom. Posebno su ugrožene osobe koje se igraju na sreću predaju duže od deset godina. Takvi igrači često se nalaze u kritičnom zdravstvenom i finansijskom stanju, s duboko narušenim obiteljskim odnosima, što zahtijeva intenzivnu i sveobuhvatnu terapiju. Ne treba zanemariti činjenicu da se kod igrača koji traže pomoć često susreće i psihijatrijski komorbiditet.

Ova okolnost ukazuje na to da kockarski poremećaj često nije jedini izazov s kojim se oni suočavaju; brojni igrači razvijaju i druge psihičke poremećaje, koji zahtijevaju inkluzivan pristup liječenju, uključujući i medikamentoznu terapiju. To pojačava potrebu za multidisciplinarnim pristupom u liječenju, gdje se mora voditi računa o složenosti problematike s kojom se igrači suočavaju.



## 9.6 Ostali indikatori (vrijeme razgovora i težina problema)



Grafikon 6.

Vrijeme posvećeno svakom pozivatelju na liniji za podršku može biti indikator dubine i složenosti problema s kojima se suočavaju. Osim toga, dužina razgovora odražava i razinu uključenosti stručnog tima u pružanju pomoći. Grafikon br. 6 ilustruje kako se vrijeme provedeno u razgovoru s pojedincima koji traže pomoć raspoređuje, dajući nam uvid u rad i angažman podrške.

## 10 UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE I PRUŽENA PODRŠKA

Ukupno 12 osoba dobilo je konkretne upute o liječenju, što ukazuje na direktnu i proaktivnu ulogu podrške u pomoći pojedincima da pronađu adekvatne tretmane.

To se može vidjeti na grafikonu br. 7. Značajno je to da 11 pozivatelja, iako su tražili informacije, nisu izrazili želju za liječenjem, što može reflektirati otpor prema procesu oporavka ili potrebu za dodatnim motivisanjem i podrškom da se poduzmu daljnji koraci. Osam pozivatelja je upućeno u Zavod za bolesti ovisnosti, pokazujući da se linija za podršku koristi ne samo za hitnu pomoć, već i za usmjeravanje na dugoročnu pomoć. Šest osoba je upućeno u Centar za mentalno zdravlje (CMZ), dok su četiri osobe bile uključene u tretman koji pruža KLOK u Tuzli, što pokazuje važnost lokalnih resursa u pružanju pomoći. Kontinuirana podrška onlajn bila je potrebna za četiri pozivatelja, što ističe potrebu za dugotrajnim pristupom podrške. Interesantno je napomenuti da je jedna osoba bila uključena u grupu unutar



Nacionalnog Udruženja za Kliničku Opstetričnu Kocku (UKC) u Tuzli, pokazujući da postoje i grupne terapijske opcije. Informativno je bilo podržano dva puta, a samo jedan pozivatelj je bio u procesu liječenja u vrijeme kontaktiranja linije za podršku.



Grafikon 7.

Na grafikonu br. 7 jasno se očituje da se putem naše linije za podršku najčešće pružaju upute za prepoznavanje simptoma patološkog kockanja, osigurava se psihosocijalna pomoć i podstiče motivacija za uključivanje u adekvatne programe liječenja u dostupnim ustanovama. U slučajevima kada se javlja član porodice zabrinut za voljenu osobu koja se bori s kockanjem, linija za podršku pruža smjernice za postupanje u kriznim situacijama i savjetuje o najboljim načinima pružanja pomoći. Tamo gdje postoji dostupna stručna podrška i gdje su pozivatelji otvoreni za liječenje, oni su detaljno upućeni na odgovarajuće institucije. Pružaju se jasne informacije o dostupnim terapijskim opcijama, kao i uputstva koja olakšavaju postupak uključivanja u liječenje, kako za pojedinca pogođenog kockanjem tako i za njegovu porodicu. Iako kontinuirani rad naše telefonske linije pruža osnovni nivo podrške osobama koje se suočavaju s problemom nekontroliranog kockanja u Federaciji Bosne i Hercegovine, još uvijek postoji potreba za jačanjem i širenjem mreže podrške. Prepoznata je hitna potreba za formiranjem većeg broja klubova za liječenje i podršku u svim kantonima, kao i za implementaciju dodatnih edukativnih programa namijenjenih stručnom osoblju koje radi u zdravstvenom sektoru.

## 11 EDUKACIJA IGRAČA



Edukacija igrača u 2023. godini je obavljena prema preporukama EL gdje je na našim prodajnim mjestima dostupan reklamni i informativni materijal za igrače na temu Društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Tom prilikom istaknute su brošure upozorenja za igre sa visokim rizikom. Pored toga jasno su vidljiva uputstva za pomoć i broj telefona za igrače koji prekomjerno kockaju. Svakako, igrači imaju opciju na našim prodajnim mjestima uraditi test samoprocjene na upitniku koji je dostupan na pultu kod prodavača i na našoj web stranici. Sve ostale informacije, znakovi rizika i ostala upozorenja mogu se pronaći na našim proizvodima na poleđini srećaka, pomoćnim listićima ili na TV reklamama za TV Bingo i LOTO 5/39.

U sklopu ove kampanje upozorenja za maloljetnike 18+ dostupna su na svim našim prodajnim objektima.

Pored toga igrače mogu edukovati naši prodavči prema slobodnoj procjeni ili po upitu igrača na temu DOP.

Na uplatno-prodajnim mjestima igračima je dostupan obrazac za samoisključenje u slučaju da igrači traže da se isključe iz igre uz pomoć Lutrije BiH. Kako bi se taj proces obavio na pravilan način naši prodavači se edukuju na koji način mogu pomoći igračima i pružiti prave informacije ukoliko se neko želi isključiti iz igre.

## OBAVIJEST O REALNIM IZGLEDIMA ZA DOBITKE

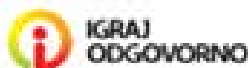
Poštovani igrači,

Na osnovu Zakona o igrama na sreću čl.98 ("Sl. novine FBiH", broj 48/15 i 60/15) obavještavamo vas o minimalnom postotku vraćanja novca na automatima za igre na sreću.

Automati za igre na sreću moraju biti tako konstruirani, odnosno podešeni, da na ukupan broj programiranih kombinacija isplaćuju igračima najmanje 80% od vrijednosti uplata svih igara na automatima (TOTAL IN + BET).

Dobitak ili gubitak u igrama na sreću na automatima određuje se elektronskim programom, putem generatora slučajnih brojeva.

Igra na ovim automatima je igra na sreću te je ishod igre određen isključivo slučajem. Znanje i vještina igrača ne može utjecati na vjerovatnost dobitka.



## 11.1 Kontakti ustanova za liječenje ovisnosti o prekomjernom igranju igara na sreću

- Zavod za bolesti ovisnosti u Sarajevu
- Klinika za psihijatriju UKC Tuzla
- Centar za mentalno zdravlje Mostar.

## 11.2 Kontakti nevladinih organizacija za pomoć igračima koji prekomjerno igraju igre na sreću

[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)





## 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**



*Igraj za sretne dane*