

Vold, trusler og trakassering mot apotekansatte

Retten til en trygg arbeidssituasjon er strengt regulert i norsk lov.¹ Vold, trusler og trakassering er imidlertid en stor utfordring i mange deler av arbeidslivet, hvor det utgjør en stor arbeidsmiljøbelastning for den enkelte og for virksomheten. Helsesektoren er spesielt utsatt for trakassering fra pasienter, kunder og brukere. Apotekansatte er en yrkesgruppe som møter et stort antall kunder, og de yter en helserelatert tjeneste. Dette gjør det viktig å fremskaffe kunnskap om apotekansattes psykososiale arbeidsmiljø.

I dette faktaflaket presenterer vi funn fra en spørreundersøkelse om vold, trusler og trakassering mot apotekansatte fra kunder.

Hovedfunn:

- En betydelig andel av apotekansatte opplever trakassering fra kunder.
- Yngre apotekansatte er mest utsatt.
- Verbal utskjelling er den vanligste formen for trakassering, og mange opplever diskriminerende utsagn fra kunder.
- Selv om trusler og vold har en innvirkning på opplevd sikkerhet på jobb, vil de aller fleste apotekansatte karakterisere arbeidssituasjonen sin som trygg.
- Sammenlignet med andre yrkesgrupper er omfanget av trakassering mot apotekansatte relativt høyt i norsk arbeidsliv, selv om enkelte andre grupper i helsesektoren er enda mer utsatt.

Om undersøkelsen

Spørreundersøkelsen er sendt ut til medlemmer i Farmasiforbundet, som hovedsakelig organiserer apotekteknikere, og Norsk Farmaceutisk Forening, som hovedsakelig organiserer farmasøyter.

Undersøkelsen ble gjennomført mellom mai og juni 2025. Totalt har 1132 apotekmedarbeidere svart på undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 23 prosent.

Fafo har analysert tallene fra spørreundersøkelsen på oppdrag fra Parat v/Farmasiforbundet.

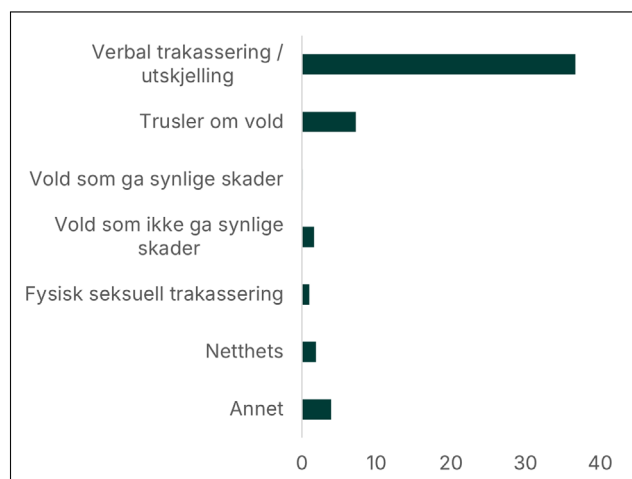
¹ Arbeidsmiljøloven § 4-3 (4) fastslår at arbeidstaker så langt det er mulig skal «beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre». Arbeidsgiver er dessuten pliktet til å vurdere risikoen for vold og voldstrusler i arbeidssituasjonen, gi arbeidstakere informasjon og opplæring, og i tillegg iverksette nødvendige tiltak basert på denne vurderingen og gi nødvendig oppfølging i etterkant av hendelser (Forskrift om utførelse av arbeid, kapittel 23A).

Over halvparten av unge apotekansatte har opplevd trakassering

Spørreundersøkelsen som ligger til grunn for dette faktaflaket har tatt for seg et bredt spekter av uønsket oppførsel fra kunder mot apotekansatte. Trakassering er i denne undersøkelsen, i likhet med i Arbeidsmiljøloven § 4-3 (3), definert som «handling eller ytringer som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende». Vi har skilt mellom forskjellige former for trakassering av ulik alvorsgrad, herunder verbal utskjelling, fysisk vold av forskjellig skadeomfang, fysisk seksuell trakassering, netthets og annet.

Totalt oppga 40 prosent av respondentene at de hadde opplevd noen form for trakassering fra kunder i løpet av det siste året. Denne typen opplevelser var mer utbredt blant yngre apotekansatte, der 60 prosent av apotekansatte under 30 år, og 49 prosent i aldersgruppen 30–39 år, hadde opplevd trakassering. I tillegg var andelen høyere ved apotek i bykjerne (48 prosent), og apotek som tilbyr multi-dose-behandling (48 prosent) og blodtrykksmåling (50 prosent). Dette tyder på at faktorer knyttet til arbeidssted har en moderat betydning for risikoen for å oppleve trakassering fra kunder. Det var ingen betydelig kjønnsforskjell i andelen som har opplevd trakassering fra kunder, og heller ingen betydelig forskjell mellom apotekteknikere, reseptarfarmasøyter og provisorfarmasøyter.

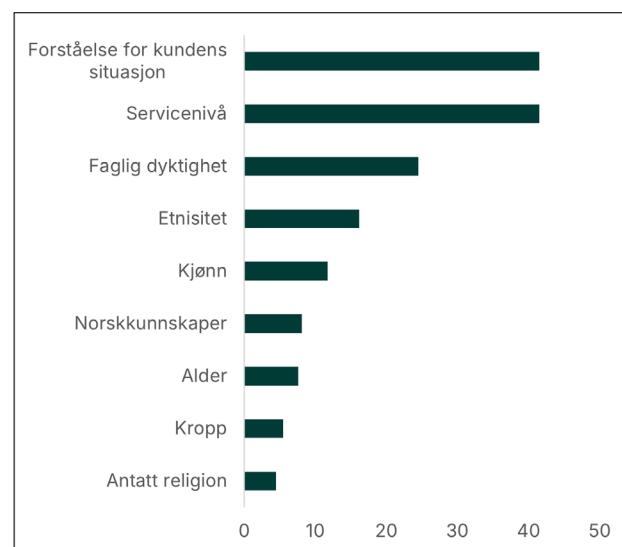
Figur 1. Former for trakassering som har blitt opplevd de siste tolv månedene. Prosent. N = 1132



Hets og utskjelling er den vanligste formen for trakassering

Verbal trakassering, hets eller utskjelling er klart vanligst. Rundt 37 prosent av respondentene hadde opplevd dette i løpet av det siste året. De som svarte at de hadde blitt utsatt for verbal trakassering, ble videre spurt om innholdet i denne. Figur 2 viser at det oftest ble henvist til kundens situasjon eller til servicenivået ved apoteket, i tillegg til at kunder ofte stilte spørsmål ved den apotekansattes faglige dyktighet. Utover dette var det mange som hadde opplevd nedsettende kommentarer om etnisitet eller (mangelfulle) norskkunnskaper, noe som tyder på at en betydelig andel av den verbale trakasseringen de apotekansatte hadde blitt utsatt for ble oppfattet som rasistisk motivert. 12 prosent av respondentene som hadde opplevd verbal trakassering, rapporterte at denne dreiet seg om apotekmedarbeiderens kjønn.

Figur 2. Tema for verbal trakassering. Prosent. N = 617



Selv om det er mindre utbredt enn verbal trakassering, viser Figur 1 at en betydelig andel av respondentene også har opplevd mer alvorlige former for trakassering de siste 12 månedene, enten i form av fysisk vold (2 prosent) eller trusler om vold (7 prosent). Et stort flertall (68 prosent) av de som hadde opplevd enten vold eller trusler det siste året, karakteriserte denne som enten «svært alvorlig» eller «ganske alvorlig». Et mindretall, 30 prosent, av de som hadde opplevd vold eller trusler oppga at de hadde varslet om dette, men blant de som hadde

opplevd mer alvorlige hendelser, var andelen som varslet markant høyere. Litt over halvparten av de som varslet svarte at hendelsen hadde blitt fulgt opp i ettetid, og også her økte andelen i takt med alvorsgrad.

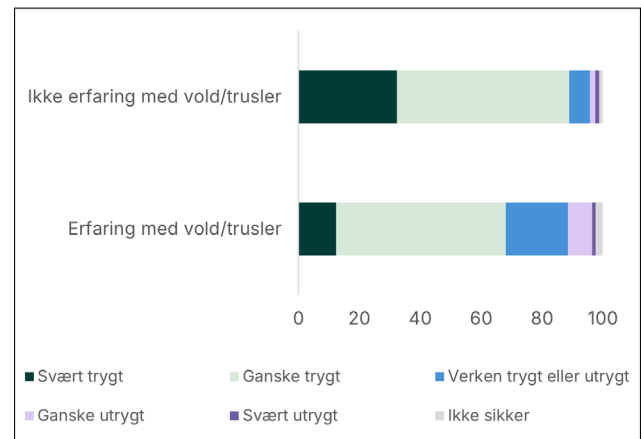
Vi har også spurt respondentene, uavhengig av hendelser det siste året, om deres opplevelser med vold og trusler gjennom yrkeskarrieren. En tredjedel (33 prosent) svarte at de hadde opplevd enten fysisk vold eller grove trusler i løpet av den tiden de hadde arbeidet i apotek.

Nær halvparten har blitt redd for egen sikkerhet

Gjentatte opplevelser av trakassering fra kunder kan gå utover arbeidsmiljøet og arbeidstakernes opplevelse av trygghet i hverdagen. Dette kan ha videre negative virkninger, blant annet ved å bidra til økt sykefravær (Sterud et al., 2021). Vi har spurt apotekansatte om hvordan trakassering fra kunder påvirker arbeidsmiljøet og arbeidssituasjonen som helhet, og om de føler seg trygge på jobb. Resultatene tyder på at selv om trakassering fra kunder kan skape frykt i den enkelte situasjonen, opplever de fleste arbeidsmiljøet generelt som trygt. 45 prosent av respondentene oppga at de har blitt redd for egen sikkerhet på grunn av kunders oppførsel, og halvparten av disse (23 prosent av alle respondentene) har opplevd dette flere ganger. Likevel svarer et overveldende flertall av respondentene at de opplever jobben som trygg, generelt sett. 81 prosent svarte at de opplever arbeidsmiljøet som enten svært trygt eller ganske trygt, mens en liten andel (5 prosent) opplever arbeidsmiljøet som utrygt.

Resultatene fra undersøkelsen tyder på at opplevelser med grov trakassering fra kunder har en innvirkning på om man føler seg trygg på jobb. I Figur 3 er respondentene delt inn etter om de oppgir å ha opplevd fysisk vold eller grove trusler i løpet av sin karriere som apotekansatt. Figuren viser at flertallet innenfor begge grupper vurderer arbeidsmiljøet som trygt, men at andelen som svarer «svært trygt» er nesten tre ganger større blant apotekansatte som ikke har opplevd vold eller grove trusler fra kunder.

Figur 3. Opplevelsen av arbeidsmiljøet. Prosent. N = 1052



Trakassering og vold mot andre utsatte yrkesgrupper

Er apotekansatte en særlig utsatt gruppe når det gjelder vold, trusler og trakassering fra kunder eller brukere? Spørreundersøkelsen gir ikke grunnlag for å sammenligne yrkesgrupper, men i det følgende presenteres utvalgte funn og kilder til kunnskap om vold, trusler og trakassering i norsk arbeidsliv for øvrig, med særlig oppmerksomhet rettet mot yrker og næringer som kan være sammenlignbare med apotekansatte.

Vold og trusler i arbeidslivet har stått på dagsorden i lengre tid, og er en viktig del av forskningen på arbeidsmiljø og HMS i Norge. Ifølge tall fra SSBs Levekårsundersøkelse (LKU) fra 2022 oppga fem prosent av arbeidstakere at de i løpet av de siste tolv månedene har opplevd å bli utsatt for vold på jobb, og nesten ni prosent oppga at de har opplevd hets eller trusler på jobb (SSB, 2023). Ser man vold og trusler sammen med seksuell trakassering, hets og mobbing/plaging, har dette rammet omkring 16 prosent av norske arbeidstakere de siste tolv måneder, og rundt 21 prosent av kvinnelige arbeidstakere (SSB, 2023).

LKU-tallene kombinerer trakassering fra kunder/brukere, kolleger og ledere, og de viser at det er store forskjeller i hvor utsatt arbeidstakere i ulike yrker er for vold, trusler og trakassering. Sammen med sikkerhetsarbeidere er medisinske yrker blant de yrkeskategoriene der størst andel av respondentene har blitt utsatt for ulike former for trakassering

(39 prosent) (SSB, 2023). Pleie- og omsorgsarbeidere (32 prosent) og helserelaterte yrker (20 prosent) befinner seg også over gjennomsnittet for arbeidslivet som helhet (SSB, 2023). Dette tyder på at helsesektoren er sterkt utsatt for vold, trusler og trakassering, noe vi kjenner til fra flere tidligere studier. Bråten og Øiestad (2017) har funnet at seksuell trakassering fra brukere og klienter er en stor arbeidsmiljøutfordring i pleie- og omsorgsnæringen, mens Hagen og Svalund (2019) finner at vold, trusler og trakassering er en betydelig og vedvarende utfordring i helse- og sosialsektoren. I spesialisthelsetjenesten har en repetert tverrsnitt-analyse funnet at en betydelig andel av leger opplever vold og trusler fra pasienter, og at nivået har forblitt stabilt mellom 1993 og 2014 (Johansen et al., 2017).

Joa og Morken (2010) har undersøkt vold, trusler og trakassering i norsk legevakt, rettet mot leger, sykepleiere og annet personell med pasientkontakt. Forskningsdesignet lignet undersøkelsen som ligger til grunn for dette faktaflaket og gir dermed et visst sammenligningsgrunnlag. Omfanget av samtlige former for trakassering var vesentlig høyere i legevakt, hvor langt over halvparten av de ansatte hadde opplevd trusler noen gang, og 77 prosent hadde opplevd verbal utskjelling i løpet av de siste tolv måneder (Joa & Morken, 2010). Dette er med andre ord om lag dobbelt så stor andel som for de apotekansatte.

Apoteker befinner seg i en bransjemessig mellomposisjon ettersom de tilbyr helserelaterte produkter og tjenester, og samtidig opererer som et utsalgssted. Derfor er også varehandel og detaljhandel egnede bransjer for sammenligning. Det foreligger lite forskning på trakassering fra kunder mot ansatte i butikk. En nyere spørreundersøkelse blant medlemmer i fagforeningen Handel og Kontor om arbeid utenom ordinær dagtid har funnet at tolv prosent har opplevd trusler i løpet av de siste tolv måneder som var så alvorlige at vedkommende ble redd (Andersen & Nergaard, 2024, s. 33). Arbeids-

miljøundersøkelser fra Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI), som i hovedsak baserer seg på LKU 2022, estimerer at oppunder 9 prosent av butikkmedarbeidere opplever hets eller trusler, men at 27 prosent opplever konflikter med kunder (STAMI, 2025a; STAMI, 2025b). Fysisk vold var lite utbredt i samtlige undersøkelser rettet mot butikkmedarbeidere.

Konklusjon

Basert på gjennomgangen av eksisterende forskning på vold, trusler og trakassering, er det grunnlag for å konkludere med at omfanget av trakassering mot apotekansatte er relativt høyt sammenlignet med norsk arbeidsliv for øvrig. Enkelte andre grupper i helsesektoren er likevel markant mer utsatt for trakassering, for eksempel de som jobber i legevakt.

Våre funn tyder på at de fleste apotekansatte opplever jobben sin som trygg. De aller fleste som opplever grove voldshendelser, varsler om dette, og opplever at varslene følges opp. Samtidig er det en betydelig andel av de som opplever vold eller trusler av mindre alvorlig karakter som velger å ikke varsle om dette, eller som ikke opplever at varslene om dette følges opp. Apotekene bør jobbe videre for å styrke varslingsmekanismene og oppfølgingsrutinene slik at man kan treffe tiltak som kan forebygge situasjoner der de ansatte frykter for egen sikkerhet. Risikoen for trakassering fra kunder bør også tas hensyn til når man legger opp arbeidsplanen. Tillitsvalgtopplæring fra forbundenes side om håndtering av vold og trusler kan være et viktig ledd i å gjøre det lettere for apotekansatte å varsle om ubehagelige opplevelser med kunder. Arbeidsmiljøet er likevel arbeidsgivers ansvar i henhold til Arbeidsmiljøloven, og det er viktig at apotekene har gode rutiner og systemer som kan forebygge, håndtere og følge opp alvorlig trakassering fra kunder.

Referanser

- Andersen, R. K. & Nergaard, K. (2024). *Arbeid utenom ordinær dagtid – detaljhandel*.
- Bråten, M. & Øistad, B. S. (2017). *Seksuell trakassering i arbeidslivet. Undersøkelse blant fellesforbundets medlemmer i hotell og restaurant og Fagforbundets medlemmer i helse og omsorg. Rapport, 9*.
- Hagen, I. M. & Svalund, J. (2019). Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren. *Violence, threats and harassment in the health and social sector*.
- Joa, T. S. & Morken, T. (2010). *Er det farlig å jobbe i legevakt?*
- Johansen, I. H., Baste, V., Rosta, J., Aasland, O. G. & Morken, T. (2017). Changes in prevalence of workplace violence against doctors in all medical specialties in Norway between 1993 and 2014: A repeated cross-sectional survey. *BMJ open*, 7(8), e017757.
- SSB. (2023, 18. desember). Én av fem kvinner utsatt for vold, trusler, trakassering eller mobbing på jobb. URL: <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/arbeidsmiljo-sykefravaer-og-arbeidskonflikter/statistikk/arbeidsmiljo-levekar-sundersokelsen/artikler/en-av-fem-kvinner-utsatt-for-vold-trusler-trakassering-eller-mobbing-pa-jobb>
- STAMI. (2025a). Vold, hets og trusler. URL: <https://noa.stami.no/arbeidsmiljofaktorer/konflikter-vold-og-trakassering/vold-hets-og-trusler/> (Lest 2. juli 2025).
- STAMI. (2025b). Fakta om arbeidsmiljø innen butikkhandel». URL: <https://noa.stami.no/yrker-og-naeringer/noa/varehandel/> (Lest 2. juli 2025).
- Sterud, T., Degerud, E., Skare, Ø., Hanvold, T. N., & Christensen, J. O. (2021). Adverse social behaviour at the workplace and subsequent physician certified sick leave: A three-wave prospective study of the general working population in Norway. *Occupational and Environmental Medicine*, 78(8), 576. <https://doi.org/10.1136/oe-med-2020-106973>

Dette faktaflaket presenterer funn fra en spørreundersøkelse om vold, trusler og trakassering mot apotekansatte fra kunder. Fafo har analysert tallene fra spørreundersøkelsen på oppdrag fra Parat v/ Farmasiforbundet.

Balder Blinkenberg er forskningsassistent ved Fafo.