

## Toimintaohjeet epäasiallisen käytöksen tapausten käsittelyyn

### 1. Valitus vastaanotetaan ja otetaan vakavasti

- Toiminnasta vastuussa olevat, etukäteen nimetyt henkilöt ottavat vastaan valituksen.
- Yhteydenottajaa kiitetään yhteydenotosta ja häntä kuunnellaan kiireettömästi.
- Pahoitellaan henkilön kokemaa epäasiallista kohtelua ja otetaan hänen ilmaisemansa huoli vakavasti.
- Otetaan vastuu tapahtuneesta ja asian eteenpäinviemisestä.
- Ennen asian selvittämistä ei luvata yhtä tai toista lopputulemaa asialle.
- Luvataan seuraava yhteydenottoaika ja pidetään siitä kiinni, vaikka asia ei olisikaan vielä edennyt.

Valituksen vastaanottaja kirjaa ylös:

- valituksen sisällön
- päivämäärän
- kuka on ottanut valituksen vastaan
- ilmoittajan nimen, jos se on tiedossa

Jos valituksen vastaanottaja on muu kuin etukäteen nimetty henkilö, toimii hän kuten yllä, ja toimittaa valituksen asiasta vastaavalle henkilölle.

### 2. Päätetään kuka tapausta käsittelee

Toiminnassa on jo etukäteen nimetty henkilöt, jotka ensisijaisesti käsittelevät valituksia. Jokaisessa tapauksessa on kuitenkin huomioitava käsittelijöiden puolueettomuus erikseen.

Valituksen tai huolen aiheet voivat nostaa voimakkaita tunteita, joten on tärkeää, että reilun prosessin takaamiseksi asiaa käsittelevät henkilöt eivät suoraan liity tapaukseen.

Jos toiminnan ohjaajista ei löydy tarpeeksi puolueettomia henkilöitä käsittelemään tapausta, voi ulkopuolista henkilöä pyytää mukaan mahdollisuuksien mukaan. Tämä voi olla esimerkiksi toinen nuorisotalon toimija, kattojärjestön henkilöstöä tai esimerkiksi hallinnon edustaja. On hyvä pohtia, pystyykö näille tahoille tekemään suoraan ilmoitusta, tai ohjataanko heihin tukeutumaan esimerkiksi ilmoituslomakkeella.

Joissain tapauksissa oma ohjaaja voi olla sopiva henkilö käsittelemään tapausta, esimerkiksi ryhmän sisäisissä kiusaamistapauksissa. On tärkeää varmistaa, että tapausta käsittelevä henkilö saa tarvittaessa tukea.

### **3. Arvioidaan rikos- ja lastensuojeluilmoituksen tarve**

Arvioidaan yhdessä asiaankuuluvien tahojen kanssa, onko kyseessä laitton toiminta vai seurassa itse selvitettävä tapaus. Jos olet epävarma siitä, onko kyseessä rikos, voit kysyä neuvoa suoraan poliisilta, Rikosuhripäivystyksestä ([www.riku.fi](http://www.riku.fi)) tai Et ole yksin- palvelusta ([www.etoleyksin.fi](http://www.etoleyksin.fi)) kertomatta uhrin tai muiden asianosaisten nimiä.

Jos valituksen vastaanottanut henkilö tekee rikosilmoituksen, mahdollisen rikoksen jatkokäsittely jätetään viranomaisille. Toiminnan sääntöjen vastainen toiminta voi johtaa myös huoltajille ilmoittamiseen ja muuhun kurinpidolliseen toimintaan. Tukeudu näissä tapauksissa jo ennakoon luotuihin rakenteisiin ja sääntöihin sekä työyhteisön tukeen.

Jos huoli herää alaikäisen hyvinvoinnista ja turvallisuudesta, on perusteltua tehdä [lastensuojeluilmoitus](#). Neuvoa voi pyytää ottamalla yhteyttä oman alueen päivystävään lastensuojelun [sosiaalityöntekijään](#). Tämän asiakirjan lopusta löydät linkkejä hyvinvointialueiden lastensuojeluviranomaisten yhteystietoihin (päivitetty 26.10.2025).

#### 4. Osapuolten kuuleminen, kun ei ole syytä epäillä rikosta

Kaikilla osapuolilla on oikeus tulla kuulluksi. Nämä kuulemiset kirjataan ylös, ja kuullut henkilöt saavat mahdollisuuden lukea heistä kirjatut tiedot kuulemisen jälkeen. Tarkista oman organisaatiosi käytänteet kirjausten säilyttämiseen niin, että tietoturvaan ja -suojaan liittyvät vaatimukset täyttyvät.

Kirjauksiin merkitään seuraavat asiat:

- ketä on kuultu
- milloin
- ketkä ovat olleet paikalla
- kuulemisten sisältö
- mitä on sovittu jatkosta

Osapuolia kuullaan luottamuksellisesti. Kun kuullaan alaikäisiä, täytyy vanhempia informoida, saada heiltä lupa, ja antaa heille mahdollisuus olla mukana kuulemisessa. Vanhempia tulee informoida jälkikäteen, mistä on puhuttu, ja millaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty.

On tärkeää, että kuulemisessa kerrotaan miksi henkilöä kuullaan, ei kyseenalaisteta hänen kertomaansa, ja kerrotaan, miten prosessi tulee etenemään. Nuorille ja vanhemmille voi kertoa Et ole yksin-palvelusta tai muista tukipalveluista.

Joissain tapauksissa toimija ei tiedä ilmoittajaa, koska hän haluaa syystä tai toisesta pysyä tuntemattomana, tai valitus tulee kolmannelta osapuolelta. Tällaisissa tilanteissa pyritään kuulemaan osapuolia yleisesti. Esimerkiksi jos valituksen tekijä on vanhempi, mutta ei tiedetä kuka, voidaan kokemuksia ja palautetta kerätä vanhemmilta yleisesti ja luottamuksellisesti.

#### 5. Päätökset

Tehdään päätös jatkotoimenpiteistä. Kaikessa toiminnassa on ensisijaisena oltava lapsen tai nuoren etu. Toimenpiteet päätetään toiminnan sääntöjen mukaisesti.

On suositeltavaa, että kurinpidollisista toimenpiteistä erityisesti koskien ohjaajia, vapaaehtoistoimijoita tai muita aikuisia kohtaan päättää johto. Johtoa tulee tiedottaa kaikista häirintä-, ja väkivaltatapauksista. Tapauksesta on myös hyvä kirjata vaaratilannearvioraportti tai muu vastaava ilmoitus, joka tosittaa työn haasteita.

## 6. Kirjallinen yhteenveto

Tehdään käsittelystä kirjallinen yhteenveto, ja päätetään, missä se säilytetään. Yhteenvetoon kirjataan toimenpiteet, kuulemiset ja tehdyt päätökset. Yhteenvetoja säilytetään sovitussa paikassa. Tässä on huomioitava ajankohtainen henkilötietojen käsittelyä koskeva lainsäädäntö. Yhteenvedon tekeminen on tärkeää, koska sitä saatetaan tarvita esimerkiksi tulevien ristiriitatilanteiden varalta. Asianomaisilla on myös oikeus heitä koskevaan tietoon.

## 7. Tiedottaminen

Päätöksestä informoidaan asiaankuuluvia henkilöitä. Jos valitus tai huoli on tullut suoraan yksityishenkilöltä, esimerkiksi vanhemmalta tai urheilevalta nuorelta, kerrotaan hänelle valitusprosessin etenemisestä ja ratkaisuista perusteluineen. Jos valitus on tullut lajiliitosta, toimitetaan raportti selvityksestä lajiliitolle.

On pohdittava, milloin asiasta viestitään toiminnan sisällä. Häirintä- ja väkivaltatapauksissa aiheutta on suositeltavaa käsitellä vielä ryhmässä, ja antaa nuorille mahdollisuus tulla puhumaan asiasta myös myöhemmin. Haastavien keskustelujen käymiseen on mahdollista hakea tukea nuorten kanssa toimivalta tahoilta, kuten poikien-, ja tyttöjen taloilta, kuraattoreilta ja psykologeilta sekä kunnallisen nuorisotyön puolelta.

Tapahtuneesta tiedottaminen ulospäin voi olla mahdollisuus korostaa ratkaisukeskeisyyttä, tilanteeseen tarttumista sekä esimerkiksi yhteisen turvan rakentamista ja toiminnan arvoja. Tiedottamiseen liittyvät vastuut on hyvä tarkistaa oman toiminnan toimintaohjeista.

Koko prosessissa on huomioitava läpinäkyvyys, reiluus ja avoimuus. Kaikkia toimintaan osallistuneita, vanhempia, ohjaajia ja seurantoimihenkilöitä on kohdeltava tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti.

### **Hyvinvointialueiden lastensuojelun yhteystiedot** (päivitetty 26.10.2025):

- Etelä-Karjala [Ilmoita huolesta - Etelä-Karjalan hyvinvointialue](#)
- Etelä-Pohjanmaa [Lastensuojelu - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue](#)
- Etelä-Savo [Lastensuojelu - Eloisa](#)
- Helsinki [Lastensuojelu | Helsingin kaupunki](#)
- Itä-Uusimaa [Lastensuojelu - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue](#)
- Kainuu [Huoli lapsesta | Kainuun hyvinvointialue](#)
- Kanta-Häme [Lastensuojelu - Oma Häme](#)
- Keski-Pohjanmaa [Lastensuojelu - Soite](#)
- Keski-Suomi [Ota yhteyttä lapsiperheen tuen tarpeesta tai tee lastensuojeluilmoitus | Keski-Suomen hyvinvointialue](#)
- Keski-Uusimaa [Lastensuojelu - Keski-Uudenmaan hyvinvointialue](#)
- Kymenlaakso [Lapsen ja perheen tilanteen arviointi - Kymenlaakson hyvinvointialue](#)
- Lappi [Lastensuojelun sosiaalityö ja -ohjaus - Lapin hyvinvointialue](#)
- Länsi-Uusimaa [Lastensuojelu | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)
- Pirkanmaa [Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelu - pirha.fi](#)
- Pohjanmaa [Lastensuojeluilmoitus - Pohjanmaan hyvinvointialue](#)  
[Barnskyddsområdet - Österbottens välfärdsområde](#)
- Pohjois-Karjala [Lastensuojelu - Siun sote](#)
- Pohjois-Pohjanmaa [Lastensuojelu - Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue](#)  
[Pohde](#)
- Pohjois-Savo [Lastensuojeluilmoitus - Pohjois-Savo](#)
- Päijät-Häme [Lastensuojelu ja perhesosiaalityö - Päijät-Hämeen hyvinvointialue](#)
- Satakunta [Huolen ilmoittaminen sosiaalihuoltoon - Satakunnan hyvinvointialue](#)
- Vantaa-Kerava [Lapsiperheiden ja lastensuojelun päivystys | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue](#)
- Varsinais-Suomi [Lastensuojeluilmoitus | Varha](#)