

Laporan Kasus: Penerapan Intervensi Safewards (*Soft Words* dan *Calm Down Methods*) pada Pasien Skizofrenia Paranoid dengan Perilaku Kekerasan di IGD RSJ Grhasia Yogyakarta

Penulis : Hajar Rohmadi

Abstrak

Latar Belakang: Pasien dengan diagnosa skizofrenia yang mengalami kekambuhan sering disertai dengan perilaku kekerasan, terutama pada pasien yang tidak patuh dalam pengobatan. Intervensi *Safewards* dengan *Soft Words* dan *Calm Down Methods* merupakan metode dan strategi komunikasi terapeutik yang efektif untuk mengurangi perilaku kekerasan dan dapat meningkatkan rasa aman di instalasi gawat darurat psikiatri. Metode: Laporan kasus ini menggambarkan seorang pasien laki-laki berusia 34 tahun dengan diagnosis skizofrenia paranoid yang kambuh setelah dua bulan tidak patuh terhadap terapi. Intervensi dilakukan pada pasien dengan penerapan intervensi safewards berupa *Soft Words*, *Calm Down Methods*. Hasil: Intervensi yang dilakukan berhasil menurunkan agresivitas pasien dan meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan tanpa memerlukan penggunaan restrain fisik. Kesimpulan: Penerapan intervensi *Safewards* terbukti efektif dalam meredam perilaku kekerasan dan mendukung pemulihan pasien skizofrenia paranoid di IGD RSJ Grhasia Yogyakarta. Laporan kasus ini membuktikan bahwa penggunaan intervensi *safewards* menggunakan tehnik *soft Words* dan *Calm Down Methods* terbukti efektif dalam penanganan pasien dengan perilaku kekerasan.

Kata Kunci: Skizofrenia Paranoid; Kekambuhan; Perilaku Kekerasan; Safewards; Soft Words; Calm Down Methods

Pendahuluan

Pasien dengan skizofrenia paranoid ditandai dengan waham kejar dan halusinasi auditorik yang intens, sering kali berujung pada perilaku agresif. Kekambuhan skizofrenia menjadi tantangan utama dalam pengelolaan pasien psikiatri, terutama di fasilitas gawat darurat. Ketidakpatuhan terhadap pengobatan merupakan faktor utama yang memicu kekambuhan.

Di IGD RSJ Grhasia Yogyakarta bulan Januari - September 2025 menunjukkan bahwa diagnosa keperawatan perilaku kekerasan menempati peringkat kedua sebanyak 459 kasus, sedangkan diagnosa risiko perilaku kekerasan menempati urutan ketiga sebanyak 190 kasus. Hal ini menunjukkan akan pentingnya penanganan kekerasan dalam kasus kegawatdaruratan psikiatrik.

Dengan Intervensi *Safewards* berupa *Soft Words* dan *Calm Down Methods* merupakan pendekatan komunikasi terapeutik yang humanis dan dapat menurunkan eskalasi agresi perilaku kekerasan pasien tanpa adanya intervensi fisik langsung.

Metode

1. Desain: Penelitian ini menggunakan pendekatan laporan kasus.
2. Subjek: Seorang pasien laki-laki 34 tahun datang ke IGD dibawa oleh keluarga dan aparat desa, pasien didiagnosis skizofrenia paranoid, menurut keterangan keluarga pasien mengalami kekambuhan setelah dua bulan tidak mau mium obat.
3. Intervensi:
 - a. *Soft Words* yaitu bentuk komunikasi yang dilakukan kepada pasien dengan lembut, empatik dan tidak provokatif.
 - b. *Calm Down Methods* yaitu suatu bentuk metode atau teknik untuk menenangkan diri pasien terhadap kecemasan, stres, atau emosi kuat lainnya.
4. Evaluasi: Perubahan perilaku dilakukan observasi meliputi agresivitas, kepatuhan terapi dan kebutuhan akan restrain fisik.

Hasil

Setelah dilakukan intervensi dengan pendekatan *Safewards* menggunakan teknik *Soft Words* dan *Calm Down Methods*, berikut adalah hasil yang dapat dicatat selama perawatan di IGD RSJ Grhasia Yogyakarta:

1. Pasien menunjukkan penurunan agresivitas setelah intervensi.
2. Pasien mulai kooperatif dan patuh terhadap pengobatan.
3. Tidak diperlukan restrain fisik.
4. Lingkungan IGD tetap aman dan kondusif.

Diskusi

Intervensi *safeward* dengan *Soft Words* dan *Calm Down Methods* terbukti efektif sebagai pendekatan non-farmakologis dalam mengatasi kekambuhan pasien skizofrenia paranoid dengan disertai adanya perilaku agresif/ kekerasan.

Stuart (2020) menjelaskan bahwa komunikasi empatik mampu menurunkan aktivasi sistem limbik, sehingga mengurangi respons *fight-or-flight* pada pasien. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Muralidharan & Fenton (2019), yang menunjukkan bahwa penggunaan teknik de-eskalasi dapat menekan kebutuhan restrain fisik sekaligus memperpendek lama perawatan di fasilitas gawat darurat.

Laporan ini memiliki keterbatasan karena hanya menggambarkan satu kasus sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi. Penelitian lebih lanjut dengan jumlah sampel yang lebih besar diperlukan untuk memperkuat bukti efektivitas intervensi ini.

Kesimpulan

Intervensi *Safewards* berupa *Soft Words* dan *Calm Down Methods* efektif meredakan agresivitas pasien skizofrenia paranoid, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, dan menciptakan lingkungan aman di IGD RSJ Grhasia Yogyakarta.

Daftar Pustaka

American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). American Psychiatric Publishing.

Keltner, N. L., & Steele, D. (2018). *Psychiatric nursing* (8th ed.). Elsevier.

Muralidharan, S., & Fenton, M. (2019). De-escalation techniques for psychotic agitation in emergency settings. *Journal of Psychiatric Nursing*, 8(2), 54–61.

Stuart, G. W. (2020). *Principles and practice of psychiatric nursing* (11th ed.). Elsevier.

World Health Organization. (2022). *Schizophrenia fact sheet*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/schizophrenia>

Lampiran

Lampiran 1: Data Pendukung Pasien

Parameter	Data
Nama Inisial Pasien	Tn. A
Usia	34 tahun
Jenis Kelamin	Laki-laki
Diagnosa Medis	Skizofrenia Paranoid (F20.0 – ICD-10)
Riwayat Pengobatan	Terputus selama 2 bulan
Tanggal Masuk IGD RSJ Grhasia	[Tanggal lengkap]
Tekanan Darah	130/80 mmHg
Nadi	90x/menit
Frekuensi Nafas	22x/menit
Suhu Tubuh	36,8°C

Lampiran 2: SOP Soft words dan Calm Down

NIP. 19680714 200012 1 002	
Pengertian	<i>Soft Words</i> (kata-kata lunak) dapat membuat nyaman dan aman sehingga pasien tidak agitasi.
Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk melakukan teknik <i>soft words</i> pada <i>safe ward intervention</i> .
Kebijakan	<ol style="list-style-type: none">Peraturan Direktur RS Jiwa Grhasia Nomor 445/08206 Tahun 2022 tentang Kebijakan Pelayanan.<i>Soft words</i> dapat dilakukan pada pasien agresif, agitasi, dan non agitasi.
Prosedur	<ol style="list-style-type: none">Identifikasi kebutuhan pasien akan <i>soft words</i> (kata-kata lunak)Ajak pasien ke poster <i>soft words</i> atau <i>message of the day</i>Ucapkan salam pembukaPerkenalkan nama dan profesiJelaskan tujuan pertemuanBuat kontrak pertemuan (topik dan lama pertemuan)Tanyakan apakah pasien bisa membaca atau tidakMinta pasien membaca poster/kalimat, jika tidak bisa dibacakanTanyakan pada pasien apakah sudah memahamiBerikan <i>reinforcement</i> positifJelaskan pada pasien makna atau maksud dari kalimat yang dibacaTanyakan apakah ada yang mau ditanyakanTanyakan perasaan pasien setelah membaca kalimat/kata-kata lunakMinta pasien membaca kata-kata lunak/<i>soft words</i> yang lain di waktu luangUcapkan salam penutupGanti kata-kata lunak dalam <i>message of the day</i> setiap hari
Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none">Instalasi Gawat DaruratInstalasi Rawat IntensifInstalasi Rawat InapInstalasi Rawat JalanInstalasi Penanganan Korban NAPZA

Pengertian	<i>Calm Down</i> adalah teknik menenangkan pasien dengan cara menurunkan ketegangan fisik dan emosional sehingga agitasi berkurang.
Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk melakukan <i>calm down</i> pada <i>safeward intervention</i> .
Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Direktur RS Jiwa Grhasia Nomor 445/08206 Tahun 2022 tentang Kebijakan Pelayanan. 2. <i>Calm down</i> dilakukan pada pasien agitasi pada kondisi pasien tidak bisa mengambil keputusan untuk bercerita atau tidak pada orang lain.
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenali tanda-tanda agitasi 2. Ucapkan salam 3. Perkenalkan nama dan profesi 4. <i>Check</i> nama pasien dan tanggal lahir 5. Jelaskan kondisi pasien saat ini 6. Jelaskan tujuan pertemuan 7. Tanyakan yang membuat tidak nyaman 8. Tanyakan apakah ada hal yang hendak diceritakan 9. Bantu pasien identifikasi peralatan atau hal-hal yang membuat nyaman 10. Berikan <i>reinforcement</i> positif 11. Buat kontrak topik pertemuan 12. Buat kontrak lama pertemuan 13. Buat tempat kontrak pertemuan 14. Tawarkan pada pasien, akan ditemani atau sendirian 15. Berikan kesempatan pada pasien menggunakan peralatan 30-60 menit 16. Kunjungi ulang pasien setelah waktu yang disepakati selesai/habis 17. Tanyakan perasaan pasien setelah menggunakan peralatan/ruangan 18. Tanyakan apakah ada penurunan ketegangan pikiran 19. Berikan <i>reinforcement</i> positif 20. Tawarkan apakah sudah siap untuk bercerita ketidaknyamanannya 21. Jika belum siap, persilahkan pasien istirahat/berkegiatan yang lain 22. Jelaskan jika membutuhkan bantuan perawat, segera temui perawat 23. Buat kontrak topik pertemuan 24. Buat kontrak lama pertemuan 25. Buat kontrak tempat pertemuan 26. Ucapkan salam penutup 27. Persilahkan pasien untuk istirahat 28. Bereskan peralatan/ruangan

Lampiran 3: Hasil Observasi Perilaku Pasien (Rentang 2 Jam di IGD)

Waktu	Intervensi	Observasi
08.30	Pasien datang ke IGD dalam kondisi agitatif, perawat melakukan identifikasi tanda gejala agitasi, memulai komunikasi dengan salam, memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan (membina hubungan saling percaya)	Pasien tidak kooperatif, menolak interaksi, nada suara tinggi, gelisah, mondar-mandir
08.45	Dilakukan pendekatan dengan teknik <i>soft words</i> oleh perawat	Pasien mulai memperhatikan dan menunjukkan kontak mata singkat, suara menurun
09.00	Pasien diberi ruang untuk <i>calm down</i> di ruang observasi	Pasien duduk diam, menarik napas dalam, tidak melawan
09.30	Pasien mulai responsif terhadap pertanyaan sederhana, tetap tenang	Pasien menjawab pendek, kontak mata membaik, menunjukkan penurunan ketegangan
10.30	Pasien dipindahkan ke ruang perawatan intensif untuk evaluasi lanjutan	Pasien kooperatif dan mengikuti instruksi, tidak ada perilaku agresif