

**DERAF UCAPAN AMANAT
Y.BHG. DATO' SRI DR. HJ. MOHD. NASIR BIN MOHD ASHRAF
KETUA SETIAUSAHA
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

**MAJLIS PENUTUP KONVENSYEN QA PERINGKAT
KEBANGSAAN KE 5**

TARIKH: 21 OKTOBER 2009 (RABU)

MASA: 11.00 PAGI

TEMPAT: HOTEL HOLIDAY VILLA, SUBANG JAYA

Bismillahirrahmanirrahim

Yang Berusaha Pengerusi Majlis

Timbalan-Timbalan Ketua Setiausaha

Timbalan-Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan

Pegawai-Pegawai Kanan

Y. Bhg Datuk-Datuk, Datin-Datin, Tuan-tuan dan puan-puan yang
saya hormati sekalian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan salam
sejahtera,

1. Alhamdulillah, saya mengucapkan rasa syukur setingginya ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin dan kurnia-Nya kita dapat menjayakan Konvensyen QA Peringkat Kebangsaan kali yang ke 5 ini. Saya majukan ucapan terima kasih kepada Jawatankuasa Penganjur atas perancangan dan pelaksanaan Majlis ini bagi saya menyampaikan hasrat dan harapan saya secara langsung kepada tuan-tuan dan puan-puan sekalian.

2. Kehadiran tuan-tuan dan puan-puan pada hari ini mengulangi komitmen dan iltizam kita untuk terus melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan lebih sempurna melalui perkhidmatan yang lebih cekap dan berkualiti kepada Kerajaan dan rakyat. Konvensyen ini juga harus digunakan untuk kita sama-sama menilai semula prestasi kita secara individu atau di peringkat organisasi dan seterusnya bertindak memperbaiki dan menambahbaik kelemahan atau mana-mana yang masih kurang berkesan.

3. Penganjuran Konvensyen ini sudah menjadi tradisi kepada kita dalam usaha untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan kesihatan. Kecekapan dan mutu perkhidmatan yang tinggi, selain dari memuaskan hati pelanggan akan membantu meningkatkan taraf kehidupan masyarakat.

4. Saya gembira melihat usaha-usaha kualiti dilaksanakan secara berterusan dan dihayati oleh semua penjawat awam di Kementerian Kesihatan. Saya difahamkan pada tahun ini sebanyak 23 penyertaan poster dan sejumlah 19 pembentangan oral telah dipertandingkan. Saya juga dimaklumkan bahawa penyertaan kali ini turut melibatkan agensi-agensi di luar Kementerian Kesihatan. Tahniah kepada peserta-peserta dari Institut Jantung Negara, Pusat Perubatan Universiti Malaya dan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur. Harapan saya adalah budaya kualiti dan inisiatif QA ini dapat diperluaskan lagi kepada semua sektor yang memberikan perkhidmatan kesihatan di negara ini supaya rakyat menerima perkhidmatan kesihatan yang terbaik.

Tuan-tuan dan puan-puan

CABARAN SEMASA

5. Hakikatnya, pada masa ini kita berhadapan dengan pelbagai cabaran yang menguji keupayaan kita dalam menyediakan perkhidmatan penjagaan kesihatan kepada rakyat. Kemelesetan ekonomi dunia dan ancaman wabak Influenza A (H1N1) perlu kita tangani dengan cara yang terbaik kerana rakyat menaruh harapan yang tinggi terhadap kementerian dan khususnya tuan-tuan dan puan-puan dalam penjagaan kesihatan mereka.

6. Pada masa yang sama tahap kesedaran dan ekspektasi rakyat terhadap perkhidmatan yang disediakan semakin meningkat. Rakyat lebih mudah menggunakan pelbagai saluran untuk melahirkan rasa kurang puas hati terhadap perkhidmatan yang disediakan. Penyebaran berita negatif terhadap perkhidmatan kesihatan, terutamanya melalui media masa, mencabar kredibiliti dan memberikan persepsi yang kurang baik terhadap Kementerian Kesihatan.

7. Pada tahun lepas, kita telah menerima sebanyak 5,044 maklumbalas dari orang ramai berkaitan dengan perkhidmatan di Kementerian Kesihatan. Dari jumlah tersebut 1,896 adalah berkaitan dengan kualiti perkhidmatan yang kurang memuaskan. Adakah jumlah ini banyak? Kementerian Kesihatan adalah satu-satunya agensi kerajaan yang bertugas 360 hari setahun, 7 hari seminggu dan 24 jam sehari untuk menyampaikan perkhidmatan dan layanan kepada mereka yang memerlukan rawatan. Pada pendapat saya jumlah

nombor tidaklah sebegitu penting jika dibandingkan dengan semangat dan iltizam kita untuk sentiasa berusaha ke arah memperbaiki lagi perkhidmatan kita dan memberikan yang terbaik kepada rakyat.

8. Pelbagai inisiatif telah kita laksanakan untuk memberi kemudahan serta keselesaan kepada rakyat, antaranya melanjutkan waktu operasi di klinik kesihatan, melaksanakan pembedahan elektif pada hari Sabtu dan berusaha memastikan tempoh menunggu di klinik pesakit luar dikurangkan kepada 30 minit. Semua usaha-usaha ini kita lakukan bertujuan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada rakyat.

BUDAYA KUALITI

9. Jika ditinjau secara keseluruhannya, banyak perubahan yang telah dilaksanakan sejak Gerakan Budaya Kerja Cemerlang mula dilancarkan pada tahun 1989. Gerakan ini bertujuan untuk membawa perubahan ke atas mutu kerja pegawai-pegawai perkhidmatan awam dan berteraskan kepada nilai-nilai utama seperti kualiti, produktiviti, inovasi, integriti, disiplin dan akauntibiliti.

10. Di peringkat Kementerian Kesihatan, kita telah melaksanakan program *Quality Assurance* sejak tahun 1985. Konsep ini telah dijadikan asas dalam merangka *Strategic Plan for Quality in Health* yang telah dilancarkan pada tahun 1998. Dokumen ini telah memberikan *impetus* dan halatuju dalam menerapkan budaya kualiti di KKM melalui proses *internalisation* dan *institutionalisation*. Pada masa ini terdapat 141 indikator dan *standard* di peringkat nasional

yang digunakan untuk mengukur dan menilai prestasi serta pencapaian organisasi-organisasi di dalam Kementerian Kesihatan.

11. Saya ingin mengingatkan bahawa dalam usaha kita memberikan perkhidmatan yang terbaik, mengulangi indikator atau standard yang sudah dicapai bukanlah merupakan kecemerlangan. Untuk mencapai kecemerlangan kita harus terus berusaha meningkatkan *standard* dan pencapaian hingga ke taraf yang terbaik atau *world class*. Itulah yang di panggil kecemerlangan.

Tuan-tuan dan puan-puan

12. Peningkatan kualiti merupakan proses yang berterusan . *a never ending process*. Perkhidmatan yang dianggap baik dan berkualiti pada hari ini mungkin menjadi tidak relevan dan tidak dapat diterima pada tahun hadapan. Ini berlaku kerana ekspektasi pelanggan berubah. Keadaan ini memerlukan kita berusaha dengan lebih gigih, agar perkhidmatan yang kita sampaikan sentiasa menepati kehendak pelanggan.

13. Baru-baru ini kita telah memberikan satu suntikan baru dengan pelancaran Kempen Penerapan Budaya Korporat. Slogan **Kami Sedia Membantu** adalah ikrar kita untuk sama-sama menyampaikan perkhidmatan yang berteraskan nilai penyayang, profesionalisme dan semangat kerja berpasukan. Kita tidak mahu slogan ini hanya menjadi mantera kosong tetapi benar-benar diamalkan oleh semua warga KKM. Ini adalah cabaran kita untuk meletakkan perkhidmatan kesihatan di negara ini setaraf dengan yang terbaik di dunia.

PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

Tuan-tuan dan puan-puan sekalian

14. Saya ingin berkongsi ucapan Y.A.B Perdana Menteri, di Majlis Perdana Perkhidmatan Awam Kesepuluh yang telah mengariskan empat anjakan paradigma yang perlu kita laksanakan dalam konteks modenisasi sektor awam. Salah satu dari anjakan paradigma tersebut ialah peralihan dari budaya *output* atau kesan semata-mata kepada budaya yang mementingkan aspek *outcome* atau impak keberhasilan secara holistik. Kita harus berganjak dari menilai kejayaan yang berasaskan *output* kepada kejayaan yang berasaskan *outcome*. Di dalam konteks KKM peningkatan taraf kesihatan rakyat adalah agenda utama kita dan harus dijadikan kayu pengukur kejayaan yang berasaskan *outcome*.

15. Saya melihat tuan-tuan dan puan-puan sebagai pemangkin dan pengerak di dalam usaha kita mencapai aspirasi dan impian perkhidmatan yang berkualiti. Selaras dengan tema konvensyen kali ini *Rejuvenating Quality: Balancing Aspirations and Reality*, kita tidak boleh lagi terus menerus mengekalkan sikap serta pendekatan yang konvensional dan orthodox, tetapi berubah dengan idea baru yang lebih kreatif dan inovatif. Inilah cara yang saya percaya akan memberikan nafas baru dalam pengembaraan kita untuk mencapai keunggulan.

PENUTUP

Tuan-tuan dan puan-puan sekalian

16. Saya amat berharap budaya kualiti yang diasaskan melalui budaya kecemerlangan ini akan sentiasa diamalkan oleh semua penjawat awam di kementerian. Sentiasa sematkan di dalam diri kita visi dan misi Kementerian Kesihatan semasa memberikan perkhidmatan. Berikan yang terbaik untuk pelanggan kerana kepuasan hati rakyat adalah penanda aras utama kejayaan kita.

17. Marilah kita sama-sama bekerja dengan gigih. Marilah kita sama-sama perbaiki kelemahan dan kekurangan. Marilah kita sama-sama memupuk budaya kerja cemerlang. Praktikkanlah slogan *%kami Sedia Membantu+sebaik boleh* supaya kita dapat terus meningkatkan kualiti perkhidmatan kesihatan.

18. Bagi mengakhiri ucapan ini, saya ingin mengucapkan tahniah kepada semua pemenang di atas kejayaan mereka, semoga kejayaan ini akan mendorong rakan-rakan dan jabatan-jabatan lain berusaha dengan lebih gigih lagi dalam usah-usaha *Quality Assurance* pada tahun-tahun akan datang.

19. Dengan kata-kata itu, saya dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim menutup secara rasminya Konvensyen QA Kebangsaan kali ke 5.

Sekian, wabillahi taufik walhidayah

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.