

## **MAJLIS PERASMIAN INSTITUT JANTUNG NEGARAE**

JALAN TUN RAZAK, KUALA LUMPUR (K.L), 12 Jun 1993

Saya mengucapkan terima kasih kepada pihak Institut Jantung Negara Sdn. Bhd. kerana menjemput saya untuk merasmikan Institut Jantung Negara atau IJN pada hari ini. Perasmian ini menandakan satu era baru di dalam bidang perubatan negara, terutama dalam perkhidmatan rawatan penyakit jantung atau penyakit kardiovaskular. IJN yang ditubuhkan untuk meningkatkan kepakaran negara dalam perkhidmatan rawatan penyakit jantung diharap akan menjadi pusat rawatan, rujukan dan latihan pakar yang terkini dalam bidang ini.

2. Antara sebab utama IJN ditubuhkan ialah kebimbangan Kerajaan terhadap meningkatnya jumlah kematian akibat penyakit jantung setiap tahun. Mengikut perangkaan, 5,294 kes kematian atau 29.1 peratus daripada jumlah kematian di negara ini pada tahun 1989 adalah akibat penyakit jantung. Antara tahun 1981 hingga tahun 1989, kadar kematian kerana penyakit ini di Semenanjung Malaysia sahaja telah meningkat daripada 15 orang kepada 37 orang bagi setiap 100,000 orang penduduk. Dalam tempoh antara tahun 1979 hingga 1988 pula, bilangan pesakit yang dimasukkan ke hospital kerana penyakit ini juga telah meningkat daripada 19,216 orang kepada 50,584 orang. Pada tahun 1989, angka ini bertambah kepada 64,696 orang.

3. Peningkatan bilangan pesakit jantung ini tidak dapat ditampung oleh peralatan dan kemudahan yang terdapat di hospital-hospital Kerajaan, terutamanya di Jabatan Kardiologi dan Kardiothorasik Hospital Besar Kuala Lumpur. Pada masa itu, Unit Kardiothorasik di hospital tersebut menghadapi beban kerja yang besar dengan bilangan pesakit yang ramai serta kes lama yang masih tertangguh. Selain daripada kemudahan dan peralatan yang tidak mencukupi, kedua-dua unit ini juga menghadapi masalah kekurangan kakitangan yang terlatih dan berpengalaman. Hanya tiga pakar bedah kardiothorasik dan enam pakar kardiologi yang ada ketika itu. Keadaan ini menyebabkan terdapat sesetengah pesakit jantung yang terpaksa menunggu berbulan-bulan, dan adakalanya sehingga dua tahun sebelum mereka boleh diberi rawatan awal.

4. Saya difahamkan sekurang-kurangnya RM30,000 hingga RM40,000 diperlukan untuk menjalani pembedahan jantung di luar negara. Jumlah ini adalah dua kali ganda jika dibandingkan dengan jumlah yang diperlukan untuk menjalani pembedahan di dalam negara.

5. Memandangkan masalah-masalah ini, Kerajaan berpendapat sudah tiba masanya negara mempunyai sebuah pusat perkhidmatan rawatan pakar jantung yang dilengkapi dengan kemudahan dan peralatan yang serba moden dan terkini. Penubuhan IJN bukan

sahaja akan dapat memenuhi matlamat negara untuk mempertingkatkan kepakaran dalam merawat pelbagai jenis penyakit jantung, tetapi juga untuk membantu mengatasi kes-kes sakit jantung yang tertangguh semenjak sekian lama.

6. Adalah tidak benar bahawa IJN ditubuhkan untuk memanfaatkan golongan yang berada ataupun mereka yang mampu membayar sahaja. Matlamat utama penubuhan IJN adalah untuk menyediakan kemudahan perkhidmatan kepakaran bagi merawat semua rakyat Malaysia yang mempunyai penyakit jantung dan bukannya hanya untuk golongan tertentu. Apabila keputusan diambil untuk mengkorporatkan IJN, salah satu objektifnya ialah agar tanggungjawab sosial Kerajaan untuk menanggung kos rawatan bagi kakitangannya dan juga bagi mereka yang berpendapatan rendah dan layak akan terus dapat dikekalkan. Sehingga kini, objektif ini telah dapat dilaksanakan dengan baik. Daripada sejumlah 1,683 orang pesakit yang telah mendapat rawatan di IJN sehingga kini, seramai 863 orang ataupun 51 peratus adalah terdiri daripada golongan yang berpendapatan rendah.

7. Ini adalah sejajar dengan kehendak Kerajaan supaya 55 peratus daripada jumlah pesakit yang dirawat di IJN mestilah terdiri daripada golongan miskin, sementara golongan yang berada dihadkan kepada 15 peratus sahaja dan selebihnya untuk golongan pertengahan. Walau bagaimanapun, saya berharap kemudahan yang disediakan ini tidaklah disalahgunakan di mana mereka yang berkemampuan juga memohon untuk dikecualikan daripada membiayai kos rawatan.

8. Semenjak kebelakangan ini banyak telah diperkatakan mengenai kemalangan-kemalangan yang dikatakan berpunca daripada kelalaian dan kecuaiian para doktor dan kakitangan hospital. Pendedahan kes-kes kemalangan ini menunjukkan bahawa profesion perubatan juga tidak terlepas daripada kritikan orang ramai, seperti juga profesion yang lain. Jelas juga bahawa rakyat Malaysia kini lebih peka akan hak-hak mereka dan berani menuntut mutu perkhidmatan rawatan perubatan yang lebih baik dan berkualiti.

9. Dalam hal ini, suka saya menekankan sekali lagi pentingnya hospital-hospital sentiasa memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan cemerlang. Hospital swasta terutamanya perlu mengimbangi perkhidmatannya bukan sahaja kepada pendapatannya tetapi juga dengan tanggungjawab sosialnya.

10. Konsep kualiti mempunyai tafsiran dan makna yang luas dan berbeza. Ada yang mengaitkan kualiti sesuatu perkhidmatan tersebut dengan kos, iaitu lebih tinggi kos sesuatu perkhidmatan, lebih baik kualitinya. Bagi sektor swasta pula, kualiti mungkin bermakna peningkatan di dalam keuntungan syarikat yang diukur daripada pertambahan dalam jumlah jualan

dan pelanggan. Ada pula yang mengatakan bahawa perkhidmatan dan layanan kakitangan yang boleh memuaskan hati pelanggan seperti bersopan-santun, mesra, cekap, menepati masa dan boleh dipercayai adalah perkhidmatan yang berkualiti. Tidak kurang juga yang mengaitkan peralatan dan teknologi yang digunakan dengan kualiti, iaitu semakin canggih teknologi yang digunakan dalam sesuatu perkhidmatan, lebih tinggilah kualitinya.

11. Kesemua tafsiran mengenai kualiti yang disebutkan tadi mungkin betul dan harus ada pada bidang perubatan yang menyediakan kemudahan dan perkhidmatan rawatan kepada orang ramai. Bagaimanapun saya rasa pada amnya, perkhidmatan yang berkualiti ialah perkhidmatan yang dapat memenuhi harapan atau 'expectation' pesakit yang datang mendapatkan rawatan dan mereka ini berpuas hati dengan tahap layanan yang diterima.

12. Kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan mestilah juga selamat dan berfungsi untuk digunakan, contohnya preskripsi ubat kepada pesakit mestilah dinyatakan dos yang betul dan mudah digunakan. Perkhidmatan yang diberikan juga hendaklah menepati masa yang bersesuaian supaya ia dapat memberi faedah yang maksimum kepada orang ramai.

13. Selain daripada itu, maklumat-maklumat yang ditulis oleh jururawat atau doktor mengenai pesakit hendaklah tepat dan jelas agar kesilapan tidak berlaku apabila pesakit ini nanti dirujuk ke bahagian atau kakitangan yang lain. Tidak kurang penting juga ialah daya ketahanan atau 'durability' sesuatu kemudahan yang disediakan, iaitu seperti ubat yang diberikan kepada pesakit hendaklah diisi di dalam bekas yang tidak mudah rosak apabila digunakan.

14. Selain daripada kriteria-kriteria penentuan kualiti perkhidmatan yang saya sebutkan tadi, pihak pengurusan hospital juga perlu mempasti lokasi atau jarak di antara sesuatu jabatan dengan jabatan lain haruslah mudah untuk dikunjungi oleh pesakit. Kemudahan-kemudahan fizikal seperti papan tanda, tandas awam dan tempat menunggu yang bersih dan selesa juga harus diambilkira dalam menyediakan kemudahan kepada orang ramai. Layanan dan kepekaan kakitangan hospital dalam melayan permintaan dan aduan daripada orang ramai serta tindakan yang segera untuk mengatasi masalah yang dikemukakan juga mestilah diutamakan.

15. Dalam hal ini, saya ingin menyarankan kepada semua pengurusan hospital supaya dapat membentuk satu standard yang boleh dijadikan ukuran kualiti bagi sesuatu perkhidmatan atau kemudahan yang diberikan.

16. Setiap hospital perlu dilengkapi dengan peralatan yang memuaskan, canggih dan berteknologi tinggi, tetapi kelengkapan

peralatan ini semata-mata tidak akan menjamin dapat memberikan perkhidmatan yang berkualiti sekiranya kemahiran kakitangan menggunakannya tidak dapat ditingkatkan. Latihan-latihan di dalam perkhidmatan sama ada di dalam mahupun di luar negara amat penting ke arah meningkatkan kepakaran dan kemahiran mereka. Dengan adanya kakitangan yang terlatih dan mahir, sudah pasti mereka ini akan dapat memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada orang ramai dan pesakit.

17. Di samping itu, penyenggaraan peralatan yang digunakan juga perlu diberikan perhatian. Ini bagi memastikan peralatan tersebut dapat berfungsi dengan baik setiap masa dan juga mempunyai ketahanan yang lebih lama. Selain daripada peralatan yang moden dan kakitangan yang mahir untuk mengendalikannya, beberapa inovasi dan kemudahan baru harus diperkenalkan oleh pihak hospital dari semasa ke semasa.

18. Program atau aktiviti-aktiviti bagi mencapai kecemerlangan dalam perkhidmatan atau mendapatkan kualiti dalam perkhidmatan tidak akan berjaya sekiranya tidak mendapat sokongan daripada semua peringkat kakitangan hospital yang ada. Program ini juga tidak akan berjaya sekiranya perubahan pada sikap kakitangan tidak ada. Adalah amat penting bagi kakitangan supaya sentiasa berusaha ke arah mempertingkatkan daya inisiatif dan dedikasi untuk menentukan perkhidmatan yang diberikan itu berkualiti.

19. Akhir kata, saya percaya dan berkeyakinan usaha-usaha murni yang dilakukan oleh pakar-pakar jantung serta komitmen oleh pegawai dan kakitangan IJN di semua peringkat akan dapat menolong menyelamatkan banyak nyawa. Dengan kesungguhan, komitmen dan dedikasi yang ada pada mereka, saya yakin IJN berupaya dan akan muncul sebagai pusat rawatan dan rujukan kardiothorasik yang unggul bukan sahaja dalam negara tetapi juga di rantau ini.

20. Dengan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Institut Jantung Negara.