

**28/10/2014 - Lawatan ke Hospital Sultan Ismail bersempena  
Pelaksanaan Inisiatif LEAN Healthcare**

Bismillahir rahmanir rahim,  
Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam  
1Malaysia.

Saudara dan Saudari Pengacara Majlis;

**Yang Berbahagia Datuk Farida binti Mohd Ali**, Ketua Setiausaha,  
Kementerian Kesihatan Malaysia;

**Yang Berbahagia Dato' Dr. Amin Khan**,  
Pengarah,  
Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan (PEMANDU);

**Yang Berusaha Dr. Mohd Khairi bin Yakub**,  
Ketua Pengarah Kesihatan Negeri Johor;

**Yang Berbahagia Dato' Dr. Hj Azman Bin Abu Bakar**,  
Pengarah Bahagian Perkembangan Perubatan,  
Kementerian Kesihatan Malaysia;

**Yang Berbahagia Prof. Dato' Dr. Mazliham Mohd Su'ud**,  
Presiden dan Ketua Pegawai Eksekutif,  
Universiti Kuala Lumpur Malaysia;

**Yang Berusaha Dr. Hj. Arbain Bin Lani**,  
Pengarah Hospital Sultan Ismail;

**Yang Berbahagia Datuk Zolkopli Dahalan,**

Pegawai Pembangunan Negeri Johor;

Yang Berbahagia Datuk-Datuk, Datin-Datin, Tuan-tuan Puan-puan para hadirin sekalian.

### **PENDAHULUAN**

1. Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT kerana dengan iradat dan inayah-Nya jua, kita dapat berkumpul bersama-sama dalam majlis pada petang ini. Setinggi-tinggi tahniah dan syabas saya ucapkan kepada Hospital Sultan Ismail kerana menjadi **Hospital Kerajaan yang pertama** untuk melaksanakan inisiatif *LEAN Healthcare* di Malaysia.
2. Majlis pada petang ini merupakan satu penghargaan dan juga pengiktirafan bagi warga Hospital yang telah berusaha dengan dedikasi dan menunjukkan semangat tinggi dalam memastikan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan sentiasa mencapai standard dan kualiti bertaraf antarabangsa.

### **MENERAJUI PERUBAHAN DAN CABARAN**

Para hadirin yang dihormati sekalian,

3. Perkhidmatan awam merupakan tulang belakang dan tonggak utama kepada pembangunan negara. Sejak kemerdekaan, Perkhidmatan Awam Malaysia telah memainkan peranan yang penting untuk mentransformasi Malaysia dari sebuah negara pertanian berpendapatan rendah kepada

sebuah negara berpendapatan sederhana tinggi, yang kini bergerak pantas untuk menjadi sebuah negara maju berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. Saya pasti kita semua sedar bahawa perjalanan untuk mencapai visi tersebut sememangnya penuh dengan cabaran yang semakin besar dari aspek penyampaian perkhidmatan awam kepada rakyat. Pada hemat saya, terdapat tiga cabaran utama yang akan dihadapi disebabkan oleh pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat.

4. **Cabaran pertama** adalah **peningkatan di dalam tahap ekspektasi rakyat terhadap perkhidmatan awam** disebabkan oleh peningkatan tahap pendapatan dan penggunaan meluas teknologi, terutamanya penggunaan media sosial. Media sosial telah memudahkan rakyat berkongsi pendapat dan pengalaman peribadi dengan ahli-ahli keluarga dan kawan-kawan. Akses yang lebih besar kepada maklumat juga bermakna bahawa perbandingan dapat dibuat dengan mudah antara kualiti perkhidmatan awam di Malaysia dan negara-negara lain. Oleh itu, adalah penting bagi kita untuk terus meningkatkan kualiti dan akses kepada perkhidmatan awam untuk memastikan rakyat dapat menikmati taraf hidup yang lebih tinggi di samping meningkatkan daya saing negara kita.
  
5. **Cabaran kedua** adalah **pertambahan peratusan warga emas** dalam masyarakat kita. Kualiti dan akses kepada penjagaan kesihatan primer telah membawa kita kepada jangka hayat hidup yang lebih tinggi dan kewujudan peratusan masyarakat warga emas yang tinggi. Warga emas akan memerlukan tahap bantuan yang lebih tinggi, seperti akses kepada

perkhidmatan penjagaan kesihatan yang khusus dan juga kemudahan pengangkutan awam.

6. **Cabaran ketiga** adalah **wujudnya peningkatan tahap pemandaran atau urbanisasi yang lebih tinggi di Malaysia** sejajar dengan perkembangan sebuah negara maju. Di Semenanjung Malaysia sahaja, penduduk bandar dijangka meningkat kepada 75% menjelang tahun 2020. Urbanisasi akan membawa kepada pelbagai isu seperti kemiskinan bandar, peningkatan kadar jenayah, pencemaran alam sekitar serta keperluan perkhidmatan kesihatan yang komprehensif. Semua isu ini perlu ditangani secara holistik bagi memastikan peranan pusat-pusat bandar sebagai enjin pertumbuhan ekonomi terus dilindungi dan dipertingkatkan.
7. Disebabkan cabaran-cabaran ini, perkhidmatan awam berada di persimpangan. Kita perlu mengambil keputusan sama ada meneruskan rutin yang biasa dalam melaksanakan langkah-langkah jangka pendek bagi mengurangkan kos serta meningkatkan keberkesanan; ataupun **mendakap perubahan strategik** yang mampu merombak peranan asasnya ke arah penyampaian perkhidmatan yang lebih cemerlang.
8. Sesungguhnya, kita tiada pilihan lain melainkan mengambil haluan strategik yang menggalakkan perkhidmatan awam yang responsif, bersepadu, telus serta berteraskan rakyat, selaras dengan pendekatan **“whole of Government”**. Ini pastinya memerlukan perubahan minda dan perubahan pemikiran silo di kalangan pegawai-pegawai awam.

## **TRANSFORMASI PENYAMPAIAN PEKHIDMATAN AWAM**

Para hadirin yang dihormati sekalian,

9. Untuk memacu dan memperkasakan penyampaian perkhidmatan awam menjelang 2020, YAB Perdana Menteri telah mengumumkan tonggak transformasi baru iaitu Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Awam atau *Public Service Delivery Transformation* (PSDT) pada tahun 2013. Untuk menyelaraskan program PSDT, Jawatankuasa Pemandu PSDT telah ditubuhkan dan dipengerusi bersama oleh Yang Berhormat Senator Dato' Sri Idris Jala, Menteri di Jabatan Perdana Menteri dan saya sendiri.
  
10. PSDT adalah tonggak transformasi ketiga di bawah Program Transformasi Nasional, sama seperti Program Transformasi Ekonomi dan Program Transformasi Kerajaan di bawah Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan (PEMANDU). Program ini bertujuan **memantapkan penyampaian perkhidmatan awam kepada rakyat**, di samping **memastikan kemampuan kewangan jangka panjang** dalam usaha mentransformasikan negara kepada ekonomi berpendapatan tinggi. Di bawah PSDT, kesemua 23 Kementerian telah ditugaskan untuk menambahbaik proses-proses yang penting kepada rakyat, berlandaskan amalan terbaik antarabangsa.

## **LEAN HEALTHCARE**

Para hadirin yang dihormati sekalian,

11. Sejak PSDT ditubuhkan, sebanyak **27 buah projek telah dijalankan** dengan kerjasama pelbagai kementerian dan agensi. Projek perintis *LEAN Healthcare* di Hospital Sultan Ismail, Johor Bahru merupakan salah satu kejayaan PSDT. Hasil komitmen dan kesungguhan yang ditunjukkan oleh Kementerian Kesihatan, Jabatan Kesihatan Negeri Johor, Hospital Sultan Ismail, pasukan PSDT di PEMANDU dan UNIKL MITEC, projek perintis *LEAN Healthcare* di Hospital Sultan Ismail telah mencapai prestasi yang amat membanggakan.
12. Saya dimaklumkan bahawa inisiatif **LEAN Healthcare** ini telah **mengurangkan masa menunggu pesakit kanser** untuk menerima rawatan pertama di Pusat Rawatan Onkologi daripada **4 bulan kepada 1 bulan**. Masa menunggu selama 1 bulan ini **menyamai penanda aras atau benchmark yang disarankan oleh Organisasi Kesihatan Dunia (WHO)**.
13. Ini membuktikan bahawa penyampaian perkhidmatan awam kita telah menjadi lebih efisien selaras dengan objektif Program Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Awam. Kejayaan agenda transformasi ini menyeru supaya **perkhidmatan awam beralih dari paradigma lama dan membentuk budaya baru** yang mengutamakan inovasi dan penciptaan serta pemerkasaan intelektual dan profesionalisme.
14. Budaya lapuk perlu dipinggirkan dan bidang-bidang baru perlu diterokai melalui kekuatan iltizam dan perubahan dalam cara pemikiran dan tingkah laku. **“Challenging the status quo, thinking out of the box, and dare to think and do differently”** hendaklah menjadi pedoman dalam melakar warna-warna transformasi dalam perkhidmatan awam

masa kini. Pada masa yang sama, sentiasalah kita berpegang kepada konsep “**Merakyatkan Perkhidmatan Awam**” dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.

15. Disebabkan kejayaan projek *LEAN Healthcare* di Hospital Sultan Ismail, YB Menteri Kesihatan Malaysia telah meminta Kementerian Kesihatan dan pasukan PSDT untuk memulakan projek *LEAN Healthcare* di Hospital Tengku Ampuan Rahimah, Klang awal tahun ini.
16. Saya amat bergembira dan berbangga melihat komitmen Kementerian Kesihatan untuk melancarkan inisiatif *LEAN Healthcare* ke **semua 133 hospital kerajaan di seluruh negara**, bermula dengan **14 buah hospital negeri**. Setakat ini, projek *LEAN Healthcare* telah dilancarkan di empat buah hospital, iaitu Hospital Tengku Ampuan Afzan di Kuantan, Pahang; Hospital Raja Perempuan Zainab II di Kota Bharu, Kelantan; Hospital Sultanah Nur Zahirah di Kuala Terengganu, Terengganu dan Hospital Sultanah Aminah di Johor Bahru, Johor. Saya ingin mengucapkan selamat maju jaya kepada ke semua hospital-hospital yang terlibat dalam usaha transformasi *LEAN Healthcare* ini.

## **PENUTUP**

Para hadirin yang dihormati sekalian,

17. Sekali lagi, saya ingin mengucapkan tahniah kepada warga Kementerian Kesihatan, Jabatan Kesihatan Negeri Johor, Hospital Sultan Ismail, pasukan PSDT PEMANDU dan UNIKL MITEC di atas komitmen dalam menjayakan pelaksanaan *LEAN Healthcare* ini. Semoga Allah SWT

merestui niat murni dan memberkati segala usaha kita dalam mengharungi segala cabaran bagi menjayakan agenda transformasi perkhidmatan awam, demi kemajuan dan pembangunan kepada negara.

Sekian.

Wabillahitaufik walhidayah wassalamualaikum warahmatullah