

UCAPAN PENUH MENTERI PENDIDIKAN ONG YE KUNG DI MAJLIS JAMUAN MALAM SEKOLAH PERUBATAN YONG LOO LIN 3 JULAI LALU

# Institusi awam perlu lakukan terbaik kekalkan kepercayaan awam

Golongan profesional sentiasa menyumbang kepada masyarakat dan berhati perut terhadap mereka yang kurang bernasib baik dihargai

Terima kasih kerana mengundangi saya malam ini. Saya gembira kerana dapat bersama dan mengucapkan tahniah kepada graduan dari Kelas 2019. Beberapa daripada mereka tidak dapat hadir kerana bertugas tetapi sila berikan tepukan gemuruh kepada mereka.

Izinkan saya menyertai pihak sekolah untuk mengiktiraf sumbangan Encik Tan Jiak Kim dan perintis lain, yang telah memainkan peranan penting untuk meningkatkan dana dan membantu merealisasikan wawasan sekolah perubatan di Singapura. Bagi pihak Kementerian Pendidikan (MOE), saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Encik Tan, dan saya kira beberapa warisya ada bersama kita malam ini atas sumbangan besar kepada landskap pendidikan Singapura.

Sejak lebih seabad, para graduan sekolah ini telah memberikan perkhidmatan penting kepada warga Singapura. Menerusi piala wain penajaan dan penyelidikan yang menghasilkan penemuan baru, mereka juga telah membantu meletakkan Singapura di peta dunia dalam bidang perubatan dan penjagaan kesihatan.

Sebagai sekolah perubatan yang dianggap baik, kemasukan ke Sekolah Perubatan Yong Loo Lin hari ini sangat sengit dengan sekitar 2000 pemohon cuba mendapatkan 280 tempat tahun ini. Pihak sekolah terpaksa membuat penilaian melebihi pencapaian akademik untuk menilai pemohon dan mereka semua sangat berkelayakan. Tetapi mereka mengambil kira aktiviti mereka di luar bilik darjah, sumbangan kepada masyarakat, semangat dan watak mereka. Oleh itu, sekolah ini merupakan pengamal berpengalaman dalam sistem kemasukan berasaskan kebolehan, sesuatu yang saya galakan kepada semua universiti berautonomi untuk mengamalukannya.

Justeru, di Sekolah Perubatan Yong Loo Lin, selalu ada kesempatan untuk mengenal pasti mereka yang mempunyai bakat dan pencapaian yang luar biasa, tanpa mengira latar belakang mereka. Dan saya tahu sekolah ini buat pertama kali mengambil Encik Nicholas Chan, lulusan Institut Pendidikan Teknikal (ITE) pada tahun ini. Melalui pendekatan kemasukan sebegini, semua laluan dimungkinkan.

## SEMAKIN LUNTURNYA KEPERCAYAAN AWAM

Memandangkan lapan terbitan memasuki alam pekerjaan, anda bukan sahaja bekerja dengan majikan, malah anda menyertai institusi awam dalam sistem penjagaan kesihatan awam, yang merupakan institusi nasional. Untuk memastikan institusi menjadi lebih berkesan, ia memerlukan kepimpinan dan bakat, organisasi yang cekap, dan lebih penting lagi ia memerlukan kepercayaan orang ramai. Tetapi kepercayaan tidak boleh diambil ringan dan ini adalah topik yang saya ingin sentuh hari ini.

Ramai daripada anda boleh berkongsi pengalaman ini dengan kereta pertama saya.

Bagi saya, Suzuki Swift, dibeli lebih 20 tahun lalu. Kali pertama ia mengalami masalah, saya menghantarnya kepada seorang mekanik yang beritahu kereta saya ada beberapa kerosakan yang perlu dibaiki dan beliau menyebut harga. Ia melibatkan sejumlah yang tetapi saya tidak ambil kisah sangat sama ada harga yang dikenakan berpatutan atau sebaliknya.

Saya dapatkan pandangan daripada seorang rakan perkhidmatan negara (NS) di kem saya. Dia mengingatkan saya supaya "jangan percaya kepada pandangan hanya seorang mekanik, selalu dapatkan pan-



**BERKHIDMAT UNTUK RAKYAT DAN NEGARA:** Menteri Pendidikan Ong Ye Kung semasa berucap di majlis jamuan malam Sekolah Perubatan Yong Loo Lin School menekankan pentingnya kakitangan dan institusi awam mendukung etika dan memberi perkhidmatan yang baik. – Foto KEMENTERIAN PENDIDIKAN

dangan kedua". Saya akhirnya tidak dapat pandangan kedua dan teruskan kereta saya dibaiki. Sehingga sekarang, saya kurang pasti harga yang saya bayar berpatutan atau tidak.

Jadi, saya mempunyai masalah kepercayaan dengan mekanik saya. Nasib baik, saya telah menemui sebuah bengkel membaiki kereta yang bagus dan saya percayai. Saya pasti ia mengaut untung daripada saya tetapi saya gembira kerana saya percaya bengkel berkenaan.

Masalah sebegini begitu ketara di seluruh dunia. Kepercayaan orang awam terhadap institusi, secara amnya, saya fikir, semakin lemah. Kerjasama perubatan, sistem pendidikan, media arus perdana atau bahkan pemerintah – tiada yang terkecuali.

Di sesetengah negara, pesakit akan mengambil tindakan undang-undang terhadap doktor dan mungkin sebaliknya. Dr Wong Chiang Yin menulis di *The Straits Times* baru-baru ini dengan menyatakan jika doktor mula melihat setiap pesakit sebagai plaintiff yang berpotensi, itu berlaku apabila doktor mula mengamalkan "ubat bagi menjamin dan mengelak untuk tujuan mempertahankan diri". Ini bermakna mengarahkan lebih banyak ujian dan prosedur atau memberikan ubat lebih daripada yang diperlukan untuk melegakan atau mengelak prosedur berisiko tinggi pada pesakit walaupun ia mungkin rawatan yang betul untuk tujuan penghindaran.

Dalam hal perkhidmatan awam, katakan kita ada pegawai di barisan depan yang melayan permintaan seorang awam di kaunter. Jika pegawai itu mengesyaki bahawa orang berkenaan secara diam-diam merakamkan perbualan dan jika dia tidak puas hati dengan jawapannya, dia akan memuat naik ke media sosial dan membuat kekecohan, maka timbul ketidakpercayaan dan perkhidmatan tidak mungkin menjadi baik. Pegawai awam akan memastikan mereka benar-benar mengikut peraturan, prosedur dan skrip, kerana itu merupakan tindakan mempertahankan diri secara awam. Jadi lupakan tentang soal pertimbangan dan fleksibiliti dalam keadaan tertentu.

Apabila tidak ada komunikasi terbuka dan jujur, dan kepercayaan semakin luntur, sistem dan institusi seperti yang kita tahu tidak boleh lagi melayani orang ramai dengan baik. Malah, anda akan mula melihat perilaku degil seperti perubatan bersifat mempertahankan diri.

## APAKAH SEBAB-SEBABNYA?

Jadi apa yang menyebabkan gelombang semakin lemahnya kepercayaan terhadap institusi-institusi di merata dunia? Ada yang merasakan ia lebih disebabkan asimetri maklumat – ungkapan ekonomi untuk menggambarkan keadaan ketika penyedia perkhidmatan lebih tahu daripada pembeli. Jadi pembeli menjadi mangsa apabila penyedia perkhidmatan menipu pelanggan.

Tetapi, ia merupakan penjelasan berlebihan dengan menggunakan

**"Kita boleh berharap orang ramai akan terus menghargai perkhidmatan dan menghormati profesionalisme kita, akan membezakan berita yang dibaca atau didengar, dan mengendalikannya maklumat yang mereka terima dengan betul. Tetapi itu di luar kawalan kita. Saya kata sebagai profesional dan institusi awam, kita perlu lakukan yang terbaik untuk memperoleh dan mengekalkan kepercayaan orang ramai..."**

**"Kita utamakan orang ramai yang kita berkhidmat – sama ada pesakit, pelajar atau warga negara – di tengah-tengah semua yang kita lakukan."**

**"Seperti anda, saya juga tergolong dalam kumpulan terbaru profesion saya. Orang memanggil kami Menteri 4G. Sama seperti anda, kita perlu cekap dalam mentadbir organisasi kita dan menegakkan kod piawai perilaku yang tinggi. Kita perlu pastikan dasar-dasar memenuhi kehendak orang ramai dan masyarakat dalam jangka panjang, walaupun ini tidak jelas dalam jangka pendek. Lebih daripada itu, kita perlu dukung etos untuk berkhidmat."**

– Menteri Pendidikan, Encik Ong Ye Kung

mekanik kereta. Sebenarnya, ia adalah ciri-ciri dalam banyak perkhidmatan profesional, tentunya dalam penjagaan kesihatan dan juga pendidikan. Tetapi, ini bukan sebab semakin melemahnya kepercayaan kerana kita tentunya mahu dilayan oleh seseorang yang lebih tahu daripada kita. Saya akan risau jika doktor saya tahu mengenai ubat sebanyak yang saya tahu.

Yang lain menjelaskan bahawa semakin berkurangnya kepercayaan mungkin disebabkan oleh peralihan pengetahuan lebih banyak, kerana mereka boleh melungsur Google. Seperti yang mereka katakan, pengetahuan yang sedikit adalah perkara yang menakutkan.

Saya tidak setuju sebab musabab tersebut. Dengan akses yang lebih luas kepada maklumat dan pengetahuan, pesakit kini boleh mempersoalkan nasihat doktor, mendapatkan penjelasan lanjut mengenai rawatan yang disyorkan dan malah mencadangkan pilihan bersandarkan apa yang mereka telah baca. Keadaan telah berubah.

Begitu juga dengan pendidikan, di mana setiap ibu bapa juga merupakan pakar dalam pendidikan kerana

percayaan di seluruh dunia. Tetapi apa yang saya tahu ialah disebabkan oleh teknologi digital, cara kita menggunakan maklumat, mengedarkan maklumat, berinteraksi antara satu sama lain, menjalankan perniagaan dengan pihak berkuasa dan institusi-institusi – kesemua sedang mengalami perubahan besar. Dan ini mesti beransur-ansur mengubah corak hubungan manusia dalam masyarakat dan menjejaskan kepercayaan.

Contohnya, kita tahu bahawa melalui media massa, berita buruk sering dibesar-besarkan dan beredar lebih cepat daripada yang baik. Dengan teknologi digital, proses itu lebih dipacu. Bayangkan jika kita semua membaca berita negatif mengenai satu profesion setiap hari, lambat laun kepercayaan anda terhadapnya akan terhakis, walaupun profesion berkenaan tiada apa-apa yang berubah. Ingatlah, air yang menetes di atas batu keras, lambat laun akan membentuk sebuah lubang.

## MEMELIHARA KEPERCAYAAN

Jadi, bagaimanakah kita mengelak daripada terjerumus ke dalam keadaan hilang kepercayaan yang tidak sihat ini?

Kita boleh berharap orang ramai akan terus menghargai perkhidmatan dan menghormati profesionalisme kita, akan membezakan berita yang dibaca atau didengar, dan mengendalikannya maklumat yang mereka terima dengan betul. Tetapi itu di luar kawalan kita. Saya kata sebagai profesional dan institusi awam, kita perlu lakukan yang terbaik untuk memperoleh dan mengekalkan kepercayaan orang ramai. Terdapat beberapa cara untuk melakukan ini. Ia merupakan prinsip-prinsip yang agak asas, tetapi adalah wajar kita mengingatkan diri kita sendiri.

Pertama, sentiasa cekap dan menjaga peranan kepakaran dalam masyarakat kita. Kita mesti memastikan institusi yang menyemai pengetahuan profesional, sama ada Sekolah Perubatan Yong Loo Lin, Institut Pendidikan Nasional (NIE) atau MOE atau Institut Ketenteraan SAFTI, kita mengekalkan piawai pengajaran dan latihan yang tinggi. Dalam setiap profesion, pegawai lebih kanan mesti menjadi mentor, melatih dan membimbing yang lebih rendah sebagai sebahagian daripada tugas profesional mereka.

Kedua, mendukung kod tingkah laku kita. Bagi komuniti perubatan, Majlis Perubatan Singapura (SMC) perlu menetapkan garis panduan untuk amalan seperti kod etika dan mengawal selia doktor. Tetapi kod perilaku yang baik perlu berfungsi dengan baik, melindungi klien seperti penyedia perkhidmatan, dalam kes para doktor, dengan menetapkan piawai umum dan jangkauan mengenai amalan ini.

Ia adalah sama untuk pegawai awam. Mereka dikehendaki berkhidmat dengan sopan dan santun tetapi pada masa yang sama, agensi-agensinya pemerintah perlu melindungi pe-

gawai awam daripada penyalahgunaan oleh orang awam dan tampil mempertahankan para pegawai awam. Jadi saya boleh faham mengapa SMC mengenakan hukuman berat dalam beberapa kes baru-baru ini, menyebabkan timbulnya banyak kegelisahan dalam komuniti perubatan. Disebabkan mereka menimbulkan ketidakpastian dalam hubungan antara doktor dengan pesakit dan menimbulkan persoalan sama ada SMC perlu mengemaskini pendekatan dan prosesnya, dan sememangnya Kementerian Kesihatan telah berbuat sesuatu.

Ketiga, sebagai komuniti profesional, sentiasa menyumbang kepada masyarakat dan berhati perut terhadap mereka yang kurang bernasib baik. Dalam hal ini, profesi perubatan begitu aktif. Saya telah berjumpa ramai jururawat yang menyumbangkan masa dan usaha mereka dalam masyarakat, mendekati keluarga yang kurang bernasib baik dan bakti kepada warga tua yang sakit. Setiap tahun, ramai anggota lama komuniti ini membuat sumbangan kepada sekolah perubatan setempat untuk membantu pelajar daripada keluarga berpendapatan rendah.

Akhir sekali, kekal setia kepada etos untuk berkhidmat. Kita utamakan orang ramai yang kita berkhidmat – sama ada pesakit, pelajar atau warga negara – di tengah-tengah semua yang kita lakukan. Bagi profesion perubatan, ini kembali kepada ikrar anda untuk menjadikan kesihatan pesakit pertimbangan pertama anda dan menghormati digniti pesakit di bawah jagaan anda. Apabila kita goyah, kita tidak lagi layak untuk berkhidmat.

## KESIMPULANNYA

Hari ini, profesion perubatan di Singapura masih dihormati, dipercayai dan dicari oleh ramai golongan muda yang berbakat dan bercita-cita tinggi. Setiap kumpulan graduan baru perlu membawa obor ini ke hadapan, dan saya yakin kumpulan sekarang ini akan terus berbuat demikian.

Seperti anda, saya juga tergolong dalam kumpulan terbaru profesion saya. Orang memanggil kami Menteri 4G. Sama seperti anda, kita perlu cekap dalam mentadbir organisasi kita dan menegakkan kod piawai perilaku yang tinggi. Kita perlu pastikan dasar-dasar memenuhi kehendak orang ramai dan masyarakat dalam jangka panjang, walaupun ini tidak jelas dalam jangka pendek. Lebih daripada itu, kita perlu dukung etos untuk berkhidmat. Kita diberi keistimewaan kerana memegang jawatan dengan kepercayaan, dan kita mesti melakukan yang terbaik untuk melindunginya.

Sebagai Kelas 2019, saya menggesa anda supaya berkhidmat kepada pesakit anda dengan belas ihsan dan integriti dan melakukan tugas melebihi kewajipan merawat dan klinikal, menggunakan kemahiran, pengetahuan dan kepakaran apabila anda secara rasmi menyertai khidmat penjagaan kesihatan. Selamat maju jaya ketika anda memulakan bab seterusnya dalam hidup anda.