

Marktconsultatie Medische Vertaaldiensten –

Vragen aan de markt

1. Inleiding

Nictiz is het Nederlandse expertisecentrum voor digitale informatievoorziening in de zorg en speelt een centrale rol in het verbeteren van de uitwisseling en toegankelijkheid van zorginformatie. Met haar expertise draagt Nictiz bij aan de ontwikkeling, standaardisatie en implementatie van zorginformatiesystemen, waaronder medische terminologie. Dit stelt zorgaanbieders in staat om informatie eenduidig vast te leggen en uit te wisselen, en biedt patiënten toegang tot begrijpelijke en betrouwbare informatie over hun gezondheid.

Nictiz hecht groot belang aan een volledig inzicht in de mogelijkheden binnen de markt voor de vertaling van medische concepten naar patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen. In het kader van de voorbereiding op een mogelijke aanbesteding voert Nictiz deze marktconsultatie uit. Het doel is om inzicht te krijgen in de beschikbare oplossingen voor het vertalen van medische concepten naar patiëntvriendelijke taal en het ontwikkelen van een geïntegreerd platform dat zowel het ontwikkelproces kan optimaliseren als regievoering binnen het ontwikkelproces faciliteert voor Nictiz.

Nictiz acht het van belang te benadrukken dat deze marktconsultatie op geen enkele wijze als bindend mag worden beschouwd en derhalve niet zonder meer zal leiden tot een aanbestedingstraject. Het primaire doel van deze marktconsultatie is het verzamelen van informatie ten behoeve van de beoogde totaaloplossing.

Door het indienen van antwoorden op deze marktconsultatie gaat u akkoord met de behandeling van de door u verstrekte informatie als bedrijfsvertrouwelijk, tenzij u expliciet anders aangeeft. Nictiz zal deze informatie vertrouwelijk behandelen en uitsluitend gebruiken voor interne doeleinden of voor het opstellen van een mogelijke toekomstige aanbesteding.

Indien een daadwerkelijke aanbesteding volgt, wordt er een geanonimiseerd verslag van de marktconsultatie opgesteld om transparantie te waarborgen zonder bedrijfsvertrouwelijke informatie vrij te geven.

2. Doelstelling van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om waardevolle inzichten te verkrijgen in de beschikbare oplossingen die kunnen bijdragen aan:

- A. Het vertalen van complexe medische concepten naar begrijpelijke, patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen conform de criteria die door Nictiz en samenwerkende partners zijn vastgesteld;
- B. Optimalisatie van het huidige ontwikkelproces, o.a. door de toepassing van kunstmatige intelligentie ;

- C. Het leveren van een platform (IT-oplossing) dat het ontwikkelproces en de informatie-uitwisseling tussen medisch specialisten, taalexperts en patiënten binnen dit proces stroomlijnt. Dit platform moet daarnaast Nictiz inzicht geven in het proces en opdrachtnemers faciliteren in het ondersteunen van Nictiz bij de regievoering over dit proces.

Een diepgaand inzicht in de markt is van cruciaal belang voor Nictiz. Dit helpt niet alleen om de technische, organisatorische en financiële aspecten van de mogelijke oplossingen beter te begrijpen, maar vormt ook een solide basis voor het opstellen van een zorgvuldig aanbestedingstraject in de toekomst. Door een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden/onmogelijkheden in de markt kan Nictiz de scope van een eventuele toekomstige aanbesteding beter definiëren, realistische eisen formuleren en zorgen voor een optimale aansluiting bij de marktmogelijkheden.

Deze marktconsultatie bevordert niet alleen een beter begrip van de markt, maar draagt ook bij aan een effectieve samenwerking tussen Nictiz en potentiële opdrachtnemers, met als doel een toekomstbestendige oplossing te realiseren.

3. Huidige situatie ontwikkelproces

In 2023 is Nictiz het project Patiëntvriendelijke Taal gestart. Met het project Patiëntvriendelijke Taal heeft Nictiz als doel om de medische taal in patiëntportalen en de Persoonlijke Gezondheid Omgeving (PGO's) begrijpelijker te maken. Zo is de patiënt beter in staat om zorggegevens te begrijpen en hierover beslissingen te maken.

Nictiz beoogt met dit project de reeds opgebouwde kennis en expertise van verschillende partijen en initiatieven op het gebied van patiëntvriendelijke taal samen te brengen. Doel van het project is om een eenduidige standaard te ontwikkelen voor het opstellen, beheren, beschikbaar maken en uitleveren van patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen. In nauwe samenwerking met relevante partijen uit het veld heeft Nictiz een kader ontwikkeld met criteria waaraan een patiëntvriendelijke term en omschrijving aan moet voldoen. Aan de hand van het kader is een methodiek vastgesteld voor de ontwikkeling van patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen.



Afbeelding 1: huidige methodiek ontwikkelproces

De huidige methodiek bestaat uit een combinatie van kunstmatige intelligentie (een AI toepassing) en handmatige werkzaamheden. Informatie-uitwisselingen tussen medisch specialisten, taalexperts/vertaalbureaus en patiënten vinden plaats zonder gebruik van een centraal of geïntegreerd systeem. Dit leidt tot een gefragmenteerd proces waarin consistentie en efficiëntie moeilijk te waarborgen zijn.

Aanvullende informatie:

Nictiz heeft in een recent uitgevoerde pilot de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie (AI) binnen het ontwikkelproces onderzocht. De resultaten toonden aan dat AI significant kan bijdragen aan het optimaliseren van processen en het vergroten van de schaalbaarheid van het vertaalwerk. Deze technologie biedt kansen om het ontwikkelproces efficiënter te maken, de kwaliteit van patiëntvriendelijke termen verder te verbeteren en beter in te spelen op de toenemende behoefte aan toegankelijke medische terminologie. Nictiz ziet hierin een waardevolle mogelijkheid om AI te integreren in een toekomstig platform dat het gehele ontwikkelproces ondersteunt en moderniseert.

4. De gewenste situatie

Nictiz heeft behoefte aan een geïntegreerde IT-oplossing waarin het volledige ontwikkelproces centraal kan worden uitgevoerd, beheerd, gecontroleerd en gemonitord. Nictiz wenst met de verschillende partners (o.a. vertaaldienst) samen te werken in een IT omgeving dat het gehele ontwikkelproces faciliteert, vanaf het invoeren van de medische concepten tot het vertalen door de vertaaldienst en het valideren door de medisch specialisten en het patiënten panel. Tevens is de wens om per concept te zien in welke stap deze zich binnen het proces bevindt. Zo houdt Nictiz een actueel overzicht en regie op het gehele ontwikkelproces. De oplossing moet een overzichtelijk proces faciliteren waarin alle betrokken partijen – vertaaldienst, taalexpert en patiënt – hun informatie en bijdragen effectief kunnen uitwisselen en op elkaar kunnen afstemmen voor toetsing en validatie.

Het beoogde platform moet Nictiz in staat stellen om:

- Medische concepten te beheren en uploaden
 - Nictiz wenst de beoogde medische concepten die voorzien moeten worden van een patiëntvriendelijke term en omschrijving in een platform te kunnen invoeren, waarna de vertaaldienst deze concepten vertaalt naar patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen;
- Validatiestappen te faciliteren
 - Het ontwikkelproces bestaat uit verschillende validatiestappen. Naast een eerste check op de vertaling door medisch terminologen is er sprake van validatie door medisch specialisten en patiënten. De vertaaldienst formuleert en toetst de vertalingen op de criteria uit het opgestelde kader, waarna de patiënt de uiteindelijke uitwerking beoordeelt op begrijpelijkheid. Idealiter faciliteert de IT oplossing al deze verschillende workflows zodat er eenduidig vanuit één centraal systeem wordt gewerkt;
- Volledig inzicht te bieden in het ontwikkelproces
 - Het platform moet een traceerfunctie bevatten waarmee Nictiz in real-time kan zien waar een medisch concept zich in het proces bevindt – of het nog in bewerking is bij de vertaaldienst, ter controle ligt bij de medisch specialist, ter toetsing voorligt bij de patiënt of reeds voltooid is;

Middels dit platform wil Nictiz regie kunnen voeren op het gehele ontwikkelproces, zonder dat alle uitwerkingen handmatig gecontroleerd dienen te worden. Dit vermindert de werklust, verhoogt de efficiëntie en zorgt ervoor dat Nictiz kan focussen op kwaliteitsbewaking en strategische sturing. Nictiz verwacht daarbij dat de opdrachtnemer zorgdraagt voor het volledige ontwikkelproces, inclusief de medische vertaling, de input van de taalexpert en de toetsing door patiënten op patiëntvriendelijkheid.

5. Vragen ten behoeve van de marktconsultatie

We hebben een aantal specifieke vragen. Daarom stellen wij het op prijs wanneer u, als expert in dit vakgebied, antwoord geeft op de volgende vragen. Deelname aan deze consultatie is volledig vrijblijvend. Het niet delen van informatie zal geen nadelige gevolgen hebben voor uw positie in een eventuele latere aanbesteding.

Bij het beantwoorden van de vragen benadrukken wij dat u niet verplicht bent om vertrouwelijke of concurrentiegevoelige informatie te delen.

5.1 Een geïntegreerd platform (IT-oplossing)

Nictiz heeft behoefte aan een geïntegreerde IT-oplossing waarin het volledige ontwikkelproces centraal kan worden beheerd, gecontroleerd en gemonitord. Deze oplossing moet functionaliteiten bieden waarmee verschillende experts, zoals medisch specialisten, taalexperts en patiënten, hun bewerkingen en validaties kunnen uitvoeren binnen één centraal systeem. Het platform dient daarbij te voorzien in een overzichtelijk proces waarin alle betrokken partijen – medisch specialist, taalexpert en patiënt – hun bijdrage kunnen leveren.

Vraag 1: Welke oplossingen ziet u voor een geïntegreerd platform dat het volledige ontwikkelproces – inclusief validatiestappen (bestaande uit verschillende workflows) – kan beheren, vastleggen en inzichtelijk maken? Hoe kan uw oplossing Nictiz ondersteunen bij het voeren van regie over dit proces?

5.2 Inzet van kunstmatige intelligentie (AI)

Nictiz ziet de inzet van kunstmatige intelligentie als een cruciale kans om het ontwikkelproces te ondersteunen en te optimaliseren. AI kan bijdragen aan het versnellen van het proces, het vergroten van de schaalbaarheid en het verbeteren van de consistentie van patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen. Tegelijkertijd is het essentieel dat de toepassing van AI geen afbreuk doet aan de kwaliteit, nauwkeurigheid en begrijpelijkheid van de terminologie. Nictiz wil graag inzicht in de mogelijkheden dat kunstmatige intelligentie kan bieden en de wijze waarop dit naadloos kan worden geïntegreerd in een kwaliteitsgericht ontwikkelproces.

Vraag 2: Welke mogelijkheden ziet u om kunstmatige intelligentie in te zetten binnen het ontwikkelproces voor het ontwikkelen en koppelen van patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen aan medische concepten? Daarnaast vernemen wij graag hoe u de foutmarge binnen het ontwikkelproces tot een minimum kunt beperken.

5.3 Schaalbaarheid en flexibiliteit

Nictiz hecht veel waarde aan een oplossing die mee kan groeien met toekomstige behoeften en ontwikkelingen binnen Nictiz. De verwachte toename in het aantal te vertalen medisch concepten vragen om een schaalbare en flexibele aanpak. Een toekomstbestendige oplossing moet niet alleen de huidige behoeften ondersteunen, maar ook eenvoudig aanpasbaar zijn om in te spelen op nieuwe functionaliteiten, werkwijzen of kwaliteitsstandaarden.

Vraag 3: In hoeverre is uw oplossing schaalbaar en flexibel genoeg om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen, zoals een toename in het aantal termen en omschrijvingen dat vertaald moet worden?

5.4 Technische integratie

Nictiz streeft naar een oplossing die moeiteloos integreert met bestaande systemen en processen. Dit is essentieel om consistentie, efficiëntie en toegankelijkheid binnen de aangeboden oplossing te waarborgen. Een optimale technische aansluiting draagt bij aan een naadloze samenwerking met de bestaande IT-infrastructuur en andere organisatorische systemen.

Vraag 4: Kunt u toelichten hoe uw oplossing compatibel is met gangbare bestandsformaten zoals Microsoft Excel en Word? Welke specifieke mogelijkheden biedt u om een soepele en efficiënte integratie te realiseren?

5.5 Financiële omvang IT-oplossing

Om een beter inzicht te krijgen in de financiële omvang van de gewenste IT-oplossing, verzoeken wij marktpartijen een gespecificeerde kostenraming aan te leveren.

Vraag 5: Kunt u op basis van een kostenraming inzicht verschaffen in de verwachte opdrachtwaarde van de voorziene IT-oplossing, conform hetgeen is beschreven in dit document? Indien mogelijk verzoeken wij u hierbij onderscheid te maken tussen de volgende kostencomponenten:

- Eenmalige kosten
 - Kosten voor implementatie, configuratie en eventuele licentie- of ontwikkelingskosten;
- Maandelijks kosten
 - Kosten voor het onderhoud, beheer en doorlopende ondersteuning van de aangeboden IT-oplossing.

5.6 Financiële omvang van het ontwikkelproces

Om een beter inzicht te krijgen in het financiële aspect van het ontwikkelproces, verzoeken wij marktpartijen een gespecificeerde kostenraming aan te leveren.

Vraag 6: Kunt u op basis van een raming inzicht verschaffen in de verwachte opdrachtwaarde van het ontwikkelproces, conform hetgeen is beschreven in dit document? Wij verzoeken u hierbij onderscheid te maken tussen de volgende kostencomponenten:

- Kosten per vertaling medisch concept
 - De kosten voor het vertalen van één medisch concept naar een patiëntvriendelijke term en omschrijving op B1-niveau.

Wij vragen u eveneens om eventuele mogelijkheden voor kostenoptimalisatie toe te lichten, zonder concessies te doen aan de kwaliteit en de consistentie van het ontwikkelproces.

5.7 Demo-omgeving van een soortgelijk platform

Om een beter beeld te krijgen van de praktische mogelijkheden en functionaliteiten van uw oplossing, is Nictiz geïnteresseerd in een visuele of praktische presentatie van een soortgelijk platform. Dit kan bijdragen aan het inzicht in de toepasbaarheid, gebruiksvriendelijkheid en wijze waarop uw oplossing aansluit bij de behoeften van Nictiz. Een demo-omgeving of visuele weergaven bieden waardevolle inzichten in hoe het platform het ontwikkelproces en de regievoering kan ondersteunen.

Vraag 7: Heeft u de mogelijkheid om een demo-omgeving of afbeeldingen van een vergelijkbaar platform te delen, waarin de functionaliteiten en mogelijkheden van uw oplossing worden weergegeven?

5.8 Kritieke succesfactoren bij een mogelijke aanbestedingsprocedure

Indien de resultaten van deze marktconsultatie aanleiding geven tot het starten van een aanbestedingsprocedure, is het van belang om inzicht te verkrijgen in cruciale aandachtspunten en uitgangspunten waar Nictiz rekening mee dient te houden om een succesvolle aanbesteding en de doelstelling van het programma te kunnen realiseren.

Vraag 8: Welke factoren en/of aandachtspunten beschouwt u als essentieel voor Nictiz om mee te nemen in het opstellen en doorlopen van een aanbestedingsprocedure, met als doel om de uiteindelijke gewenste situatie te kunnen bereiken?

5.9 Overige informatie

Als u aanvullende informatie of relevante aandachtspunten heeft met betrekking tot de medische vertaaldienst, het gewenste platform of uw voorziene IT-oplossing en de bijbehorende randvoorwaarden, verzoeken wij u vriendelijk deze te delen via het bijgevoegde antwoordformulier.

Middels 'bijlage 1 – Antwoordformulier Nictiz' kunnen de antwoorden op bovenstaande vragen worden gegeven.

6. Procedure

Wij verzoeken u om uiterlijk maandag 16 december 2024 via de berichtenmodule van TenderNed aan te geven of u geïnteresseerd bent om deel te nemen aan de marktconsultatie.

Nictiz is voornemens om begin 2025 een online informatiebijeenkomst te organiseren waarin de context en doelstellingen van het programma worden toegelicht. Tijdens deze bijeenkomst zal ook de gewenste situatie binnen Nictiz nader worden toegelicht. Wij vernemen graag of u interesse heeft om deel te nemen aan deze bijeenkomst. Nadere details en de exacte datum delen wij in een later stadium.

Indien u vragen heeft, verzoeken wij u deze uiterlijk op vrijdag 20 december 2024 vóór 12:00 in te dienen via het bijgevoegde vragenformulier of via de 'vraag & antwoord' module van TenderNed. Nictiz streeft ernaar uw vragen te beantwoorden in de eerste helft van de 2e week van januari.

Wij vragen u daarnaast om uw antwoorden op de marktconsultatie uiterlijk op vrijdag 17 januari vóór 12:00 in te dienen via TenderNed.

6.1 Mondelinge toelichting

Nictiz behoudt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties marktpartijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. Nictiz zal in een dergelijk geval contact opnemen met deze partijen en in gezamenlijk overleg een gesprek van circa één uur plannen.

7. Verdere informatie

De input uit de marktconsultatie kan in de toekomst mogelijk worden gebruikt bij het op de markt zetten van een aanbesteding. De door u verstrekte informatie wordt als bedrijfsvertrouwelijke informatie behandeld. Nictiz verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is. Verder is het niet mogelijk om aan deze marktconsultatie rechten te ontleen, noch zal deelname aan de marktconsultatie leiden tot enig voordeel of nadeel in de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.

Bijlage 1: Antwoordformulier Nictiz

Bijlage 2: Vragenformulier Nictiz