



Kundengeschichten
SmartDocuments im Einsatz ...

smart
Documents

MODERNE PFLEGEVERWALTUNG: K & S SETZT AUF **automatisierte** **Vertragsprozesse** MIT SMARTDOCUMENTS



AUTOR:INNEN:

STEFAN VOGLER (OPERATIVE STEUERUNG UND VERWALTUNG, K & S – DR. KRANTZ SOZIALBAU UND BETREUUNG SE & CO. KG)
JULIANE BUCH (MARKETING & PR SMARTDOCUMENTS DEUTSCHLAND GMBH)

Mit SmartDocuments hat die K & S – Dr. Krantz Sozialbau und Betreuung SE & Co. KG ihre komplexe Vertragserstellung grundlegend vereinfacht. Stefan Vogler, Referent für die operative Steuerung und Verwaltung bei der K & S berichtet, wie aus hunderten Vorlagen eine zentral gesteuerte, automatisierte Lösung entstand, die Mitarbeiter:innen entlastet und Prozesse standardisiert.

Die K & S – Dr. Krantz Sozialbau und Betreuung SE & Co. KG ist ein Familienunternehmen, in dem **Verantwortung, Nähe und Menschlichkeit** seit jeher im Mittelpunkt stehen. An über 50 Standorten deutschlandweit kümmern sich rund 4.900 Mitarbeiter:innen tagtäglich um Senior:innen, die ihnen ihr Vertrauen schenken. Diese Fürsorge prägt das Unternehmen und die Art und Weise, wie K & S sich weiterentwickelt. Denn **überall dort, wo Zeit durch administrative Last verloren geht, fehlt sie den Menschen**, die sie am dringendsten brauchen: den Personen mit Pflegebedarf.

Mit 36 Seniorenresidenzen, neun ambulanten Pflegediensten, acht Tagespflegen, 32 Service-Apartmentanlagen und vielen spezialisierten Tochterbetrieben gehört K & S zu den verantwortungsvoll expandierenden Arbeitgebern der Branche. Doch Wachstum bedeutet nicht nur neue Häuser, es bedeutet auch mehr Verantwortung, mehr Komplexität und somit mehr Dokumente, die jeden Tag sorgfältig erstellt werden müssen.

Eine der **administrativ anspruchsvollsten Aufgaben** war lange Zeit die Erstellung und **Pflege der umfangreichen Bewohner- und Pflegeverträge**, die abhängig von Leistungsart, Pflegegrad, regionalen gesetzlichen Anforderungen und Zusatzleistungen bis zu 30 Seiten umfassen können. Über Jahre hinweg basierte dieser Prozess auf einem System aus mehreren hundert Word-Vorlagen, die alle **manuell aktualisiert** werden mussten. Preise für Pflegeleistungen, Verpflegung und weitere Positionen änderten sich jährlich, teilweise sogar mehrfach im Jahr. **Jede Anpassung bedeutete enorme Arbeitszeit**, da alle Tabellen und Textstellen einzeln korrigiert werden mussten. Eine gewissenhafte Mitarbeiterin war in Vollzeit ausschließlich damit beschäftigt, diese Vorlagen aktuell zu halten. Dennoch stellte sich immer wieder die Frage: Ist auch wirklich überall die aktuelle Version im Einsatz?

Die Geschäftsführung von K & S verfolgte deshalb das klare Ziel, das Vertragswesen zu digitalisieren und zu automatisieren, um Prozesse zu vereinheitlichen und Mitarbeiter:innen spürbar zu entlasten. So fiel die Wahl auf das **Vorlagenmanagementsystem SmartDocuments**.

Die intensive Umsetzungsphase begann ab Frühjahr 2025. Ausgangspunkt war die **Konsolidierung aller bestehenden Vertragsvorlagen auf eine zentrale Grundlage**. In SmartDocuments wurden die Inhalte modularisiert und in intelligente **Textbausteine** überführt. Gesetzliche Unterschiede, regionale Anforderungen oder spezifische Leistungen werden seitdem automatisch über Regeln und Logiken abgebildet. Eine Schlüsselfunktion ist die **Anbindung an das bestehende DataWarehouse®**, in dem Preise und Pflegesätze aus der **Fachapplikation der Firma MEDIFOX DAN GmbH** zentral gepflegt werden. Diese Werte fließen heute automatisiert in jeden Vertrag ein, ohne dass Mitarbeiter:innen etwas manuell übertragen müssen. Gleichzeitig werden alle relevanten Daten der Kund:innen übernommen, sodass **Vertragsdokumente vollständig automatisiert** befüllt werden. Mitarbeiter:innen wählen nur noch die betreffende Person aus, sämtliche weiteren Angaben, wie pflegegradbezogene Leistungen, Angehörigendaten oder Preise werden vollständig automatisch gezogen.

Ab Mai 2025 startete eine Testphase in vier ausgewählten K & S Standorten. Dort sammelte man reale Anwendungserfahrungen, passte Details an und optimierte die Abläufe für den späteren bundesweiten Einsatz. **Die Resonanz fiel außerordentlich positiv aus**. Widerstände oder Unsicherheiten, die in Veränderungsprozessen oft auftreten, blieben weitgehend aus, weil die Entlastung für die Mitarbeiter:innen sofort spürbar war. Ab August 2025 folgte daraufhin direkt der deutschlandweite Rollout.

Der Erfolg des Projekts ist deutlich messbar. **Aus zuvor über 170 verschiedenen Vorlagen entstand eine einzige intelligente Vertragsgrundlage**, die alle Varianten automatisch abbildet. Die manuelle Pflege hunderter Word-Dateien entfällt vollständig. Änderungen an Preisen oder rechtlichen Rahmenbedingungen werden einmal zentral eingepflegt und stehen sofort allen Standorten zur Verfügung. Die Fehlerquote ist erheblich gesunken, da die frühere manuelle Übertragung sensibler Daten nicht mehr nötig ist. Eine Stelle, die bisher ausschließlich der Vorlagenpflege diente, konnte vollständig entlastet werden. Gleichzeitig hat sich die **Zeit zur Erstellung eines einzelnen Bewohnervertrags drastisch verkürzt**, da Daten und Werte automatisch aus den angebundenen Systemen übernommen werden. Mitarbeiter:innen in den Einrichtungen profitieren dadurch von deutlich verschlankten Prozessen, höherer Sicherheit und einem modernen, intuitiven Arbeitsablauf.

Nach diesem erfolgreichen Digitalisierungsschritt plant K & S bereits die nächsten Erweiterungen. Anlagen, wie SEPA-Mandate oder Postvollmachten werden derzeit ebenfalls in SmartDocuments überführt. Damit wächst das System zu einem umfassenden digitalen Dokumentenökosystem, das langfristig sämtliche vertragsrelevanten Prozesse effizient und einheitlich abbilden soll.

Die Zusammenarbeit zwischen K & S und SmartDocuments zeigt eindrucksvoll, welchen Mehrwert Digitalisierung in der Pflege schaffen kann: weniger Aufwand, mehr Qualität, höhere Sicherheit und eine signifikante Entlastung der Mitarbeiter:innen.

Folgen Sie uns auch auf LinkedIn:
"SmartDocuments Deutschland GmbH"



Erkrather Str. 401 | 40231 Düsseldorf
E-Mail: info@smartdocuments.de