

„Wenn uns Familien kontaktieren, haben sie schon viel geschafft“

Wie Familien in belastenden Situationen durch den Betreuungspool Vorarlberg unterstützt werden und welche Rolle Transparenz und Fairness dabei spielen.

Wer Unterstützung für pflegebedürftige Angehörige sucht, steht meist unter großem Druck. Reingard Feßler, Leiterin des Betreuungspools Vorarlberg, spricht im Interview darüber, was es für Familien bedeutet, eine 24-Stunden-Betreuung zu organisieren, in welcher Ausnahmesituation sie sich dabei befinden und wie ein transparenter und fairer Ablauf für alle Beteiligten gelingen kann.

Derzeit werden über 600 Klient*innen vom Betreuungspool Vorarlberg betreut. Aufgrund des Wechselschichtsystems ist die Anzahl der selbstständigen Personenbetreuer*innen etwa doppelt so hoch. Insgesamt sind somit über 1.600 Kontakte zu koordinieren. Ein System, das reibungslos funktionieren muss – denn Ausfälle gilt es zu vermeiden. Wer sich um pflegebedürftige Angehörige kümmert weiß, wie entscheidend schnell und verlässlich funktionierende Strukturen sind. Wie der Betreuungspool Vorarlberg diese Herausforderung meistert und warum er nicht gewinnorientiert, sondern kostendeckend arbeitet, erklärt Reingard Feßler.

Frau Feßler, wann wenden sich Familien an den Betreuungspool Vorarlberg?

Wenn eine Familie so weit ist, dass sie uns kontaktiert, hat sie schon vieles geschafft. Denn dann steht sie sich ein, dass sie Hilfe braucht, und das ist ein wertvoller, wichtiger und für viele ein schwerer Schritt. Der Weg bis dorthin ist oft der herausforderndste. Wir haben großen Respekt vor der Situation der Angehörigen die uns erstmalig kontaktieren. Unsere Aufgabe ist es, sie professionell zu begleiten und rasch eine optimale Versorgungssituation sicherzustellen.

Wie sieht der weitere Ablauf aus?

Sobald uns ein Betreuungsbedarf gemeldet wird, erfolgt eine Bedarfsabklärung vor Ort. Eine Beraterin des Betreuungspools besucht die Familie zu Hause. Alle unsere Beraterinnen verfügen über eine pflegerische Grundausbildung und können die Situation fachlich fundiert einschätzen. Auf dieser Basis wird eine Empfehlung für den Tagessatz – sprich den Lohn der Betreuerin – abgegeben und eine passende selbstständige Personenbetreuerin mit den entsprechenden Qualifikationen vermittelt.

Was bedeutet diese Empfehlung konkret?

Der Betreuungspool fungiert als Vermittlungsstelle. Die von uns vermittelten Personenbetreuer*innen sind selbstständig und werden direkt von den Familien bezahlt. Wir geben eine Empfehlung ab, die sich in der Praxis bewährt hat und meist auch so umgesetzt wird. Die Bezahlung erfolgt jedoch direkt zwischen Familie und selbstständigen Personenbetreuer*innen – der Betreuungspool erhält davon keinen Anteil. Dadurch ist die Abrechnung transparent und fair.

Das heißt, dass der Betreuungspool Vorarlberg keinen Gewinn macht?

Das ist richtig. Unser Auftrag ist es, eine verlässliche Betreuung sicherzustellen und diese wird durch die Verrechnung einer Vermittlungs- und Servicepauschale finanziert. Die Betreuungsleistungen werden

direkt zwischen Familien und den selbständigen Personenbetreuer*innen abgerechnet. Man muss genau hinschauen und wissen: Beide Seiten befinden sich in einer herausfordernden Situation. Für Familien entstehen erhebliche Kosten, während der Tagessatz für selbständige Personenbetreuer*innen angesichts der Anforderungen vergleichsweise niedrig ist. Diese Balance erfordert Sensibilität und Fairness. Umso wichtiger ist es für uns, dass wir als Vermittlungsstelle nicht gewinnorientiert, sondern kostendeckend arbeiten.

Welche Leistungen bietet der Betreuungspool konkret an?

Wir vermitteln selbständige Personenbetreuer*innen und sorgen auch langfristig für stabile Betreuungssituationen. Wir erleben es immer wieder, dass aus unterschiedlichsten Gründen ein Personenbetreuer*innenwechsel erforderlich ist. Tritt dies ein, garantieren wir eine Neubesetzung innerhalb von acht Tagen. Auch wenn die Betreuung über längere Zeit reibungslos funktioniert, so bietet unsere Servicepauschale Sicherheit – vergleichbar mit einer Versicherung. Zusätzlich stehen wir in regelmäßigem Kontakt mit den Familien bzw. den pflegenden An- und Zugehörigen, überprüfen die Betreuungssituation und reagieren bei Bedarf. Selbstverständlich stellen wir auch alle erforderlichen Vertragsunterlagen zur Verfügung.

Welche Verträge müssen Familien abschließen?

Bei einer 24-Stunden-Betreuung werden zwei Verträge abgeschlossen: einer mit dem Betreuungspool Vorarlberg für die Vermittlungs- und Serviceleistung und ein weiterer direkt mit der selbständigen Personenbetreuerin oder dem selbständigen Personenbetreuer. Alle Vertragsvorlagen werden von uns bereitgestellt und sind juristisch geprüft. Dieses Modell schafft Transparenz: Es ist klar nachvollziehbar, wohin welche Zahlungen fließen. Im Gegensatz zu pauschalen Gesamtabrechnungen bleibt so die finanzielle Struktur für alle Beteiligten offen und verständlich.

Frau Feßler, was steht im Zentrum ihrer Arbeit?

Ganz klar: das Gesamtwohl aller Beteiligten. Wir wissen, wie schwierig es für pflegebedürftige Menschen oft ist, sich an eine fremde Person im eigenen Zuhause zu gewöhnen. Umso entscheidender ist es, dass die selbständige Personenbetreuerin oder der selbständige Personenbetreuer und die betreute Person gut zusammenpassen – die zwischenmenschliche Ebene muss für beide stimmen. Ebenso wichtig ist es, das Wohl der selbständigen Personenbetreuer*innen im Blick zu behalten. Sie arbeiten in einem fremden Land, verfügen oft über wenig soziale Anbindung und leisten einen anspruchsvollen Einsatz. Diese Arbeit verdient großen Respekt. Für uns sind das Wohl der betreuten Person, deren pflegenden An- und Zugehörigen und jenes der selbständigen Personenbetreuer*innen gleichermaßen wichtig. Im Zentrum steht wie immer - bei allen Dienst- und Serviceleistungen der connexia – der Mensch!

Zum Abschluss noch eine letzte Frage. Was hat die connexia mit dem Betreuungspool zu tun?

Seit November 2025 ist der Betreuungspool Teil der connexia – Gesellschaft für Gesundheit und Pflege. Diese ist seit Jahrzehnten im Auftrag des Landes Vorarlberg und der Gemeinden tätig und steht für verlässliche Dienstleistungen im Pflege- und Betreuungsbereich. Gerade in einer so sensiblen Lebenssituation ist es für Familien hilfreich zu wissen, dass sie sich an eine etablierte und vertrauenswürdige Organisation wenden, auf die sie sich verlassen können.

Vielen Dank!

Kontakt:

Betreuungspool Vorarlberg – Gesellschaft zur Vermittlung von Betreuungsleistungen gem. GmbH
Quellenstr. 16, 6900 Bregenz
+43 5574 48787-87
office(at)betreuungspool.at

Kontakt für Medienanfragen:

Reingard Feßler, Leitung Betreuungspool Vorarlberg
+43 664 88611104
reingard.fessler(at)betreuungspool.at

Bildnachweis:

Bild 01: Reingard Fessler © connexia

Bild 02: Reingard Fessler im Beratungsgespräch © connexia

Bilder stehen zur Berichterstattung unter Angabe des Copyrights honorarfrei zur Verfügung.