

Usb e Abaco incontrano il direttore centrale Inps credito e welfare: chiarimenti sul bando di assistenza domiciliare “home care premium”



Roma, 24/07/2025

A seguito delle segnalazioni di disagio ricevute dagli utenti delle prestazioni Home Care Premium (HCP) relativamente alle novità introdotte dal nuovo Bando, USB e ABACO hanno incontrato nel pomeriggio del 22 luglio il Direttore centrale dell'INPS Dott. Giorgio Fiorino.

Numerosi utenti HCP hanno lamentato nei giorni scorsi malfunzionamenti e blocchi della procedura che stanno rallentando la riattivazione delle prestazioni.

Le nuove modalità di utilizzo della Prestazione Integrativa sollevano numerosi interrogativi sia tra gli utenti che tra gli operatori, inclusi Professionisti, Ambiti Territoriali Sanitari (ATS) e Cooperative datrici di lavoro degli OSS.

Il Dott. Fiorino ha rassicurato circa la ormai intervenuta piena risoluzione dei malfunzionamenti della procedura, verificatasi nei giorni scorsi, a causa dell'implementazione delle necessarie modifiche informatiche per l'adeguamento della piattaforma alle nuove modalità di fruizione delle prestazioni.

La delegazione dell'INPS ha spiegato che molte difficoltà sono anche derivate dalla mancata lettura ed esecuzione da parte degli utenti delle istruzioni contenute nel corposo manuale predisposto. A tale proposito si sta provvedendo tramite la prossima pubblicazione di un manuale più snello.

USB e ABACO nel rappresentare le esigenze di sostegno e informazione lamentate dagli utenti, hanno chiesto maggiore attenzione alla comunicazione con l'utenza e di chiarire alcuni punti che risultano ancora oscuri circa le modalità di accesso alla Prestazione Integrativa.

Di seguito le informazioni ricevute dall'INPS:

- Relativamente al sostegno all'utenza, il Direttore centrale Credito e Welfare oltre a confermare la normale disponibilità istituzionale a fornire informazioni e supporto da parte di tutte le Sedi Territoriali Inps, ha precisato che gli ATS accreditati, secondo quanto previsto dal Bando, sono tenuti a mettere a disposizione dell'utenza uno sportello dedicato alla specifica assistenza amministrativa per l'accesso alle prestazioni.
- Gli ATS hanno inoltre la funzione di accreditamento dei Professionisti e degli Operatori e devono favorire e incentivare un'ampia adesione delle diverse categorie degli stessi, affinché la possibilità di scelta dell'utenza trovi piena soddisfazione.
- Per le menzionate attività gli ATS percepiscono dall'INPS 80 euro mensili per ogni beneficiario delle prestazioni.
- Fino al 30 giugno 2025 erano gli ATS a garantire il servizio ai beneficiari e l'INPS rimborsava gli ATS. La novità del nuovo Bando HCP in vigore dal 1° luglio 2025 è che il beneficiario individua il professionista tra quelli abilitati e l'INPS rimborsa direttamente il professionista. L'ATS deve fornire un numero idoneo di professionisti accreditabili.
- Gli utenti nel cui territorio non ci sono ATS accreditati, ricevono dall'INPS una maggiorazione del 15% della prestazione prevalente.
- Per quanto riguarda invece i numerosi interrogativi circa il funzionamento della Prestazione Integrativa e delle modalità di interazione Utente/Professionista/Cooperativa, è stato ribadito che, al fine di garantire la massima autonomia di scelta agli utenti, gli stessi sceglieranno prestazioni e operatori direttamente sul portale INPS.

-Nel caso di scelta degli OSS, accreditati tramite le Cooperative (datori di lavoro), essa potrà essere preceduta da un contatto diretto con le stesse al fine di essere supportati nell'individuare l'operatore adatto alle proprie aspettative e necessità assistenziali.

-Sarà poi necessario effettuare la prima scelta del Professionista o dell'operatore sul portale a cura dell'utente. La registrazione delle successive prestazioni sarà invece a cura dei Professionisti/operatori.

Il Dott. Fiorino ha poi comunicato che a breve sarà disponibile un'interfaccia telematica dedicata alle Cooperative per la gestione amministrativa di loro competenza.

USB e ABACO continueranno a monitorare, raccogliere e segnalare eventuali criticità, ritardi o blocchi delle procedure, nell'interesse dei fruitori delle prestazioni assistenziali legate

all'Home Care Premium.

Unione Sindacale di Base

A.BA.CO. Associazione di Base Consumatori