DELTA

Guida Studenti Internazionali

...e molto di più!

Italian_2025_v.7

Updated Dec 2025

BENVENUTI AL DISTRETTO SCOLASTICO DELTA

A nome di tutto il personale del Programma studenti internazionali, vorrei estendere un benvenuto a tutti gli studenti internazionali che si uniranno a noi nel distretto scolatico di Delta. State per iniziare un'avventura eccitante in Canada e siamo onorati di accogliervi.

Per potervi aiutare a inserirvi meglio nel vostro nuovo ambiente di apprendimento e di vita, abbiamo preparato questa guida di orientamento. Prendetevi il tempo necessario per familiarizzare con questo documento. Ci sono diversi membri del personale pronti ad aiutarvi sia negli ambienti di casa che a scuola.

Divertitevi a Delta. Speriamo possiate raggiungere gli obiettivi educativi che vi siete proposti e che possiate fare delle nuove amicizie per la vita. Siete gli artefici del vostro successo, quindi approfittate di questa opportunità nel vostro modo unico e personale.

Cordiali saluti.

Karen Symonds
Direttore
Programma studenti internazionali

Indice

BENVENUTI AL DISTRETTO SCOLASTICO DI DELTA 2
INFORMAZIONI DI CONTATTO SUL COORDINATORE DEL PROGRAMMA 5
Supporto coordinatore alloggio in famiglia 5
Orario coordinatore alloggio in famiglia 5
IINFORMAZIONI DI CONTATTO PROGRAMMA STUDENTI INTERNAZIONALI SCUOLA SUPERIORE 6
INFORMAZIONI DI CONTATTO UFFICIO PROGRAMMA STUDENTI INTERNAZIONALI 6
ABBIGLIAMENTO SUGGERITO PER UN ANNO A DELTA 7
SHOCK CULTURALE 8
FASE "LUNA DI MIELE" 8
IL PERIODO DI CRISI 8
IL PERIODO DI TRANSIZIONE 8
IL PERIODO DI INTEGRAZIONE 8
CONSIGLI E TRUCCHI (per minimizzare gli effetti dello shock culturale) 9
CULTURA, USANZE E REGOLE 10
A SCUOLA 11
STILE DI VITA NELLA NUOVA CASA 12
Riscaldamento e elettricità 12
Cibo e bavande 12
Bagno/Lavanderia: 13
REGOLE E ASPETTATIVE DELLA VITA IN FAMIGLIA 14
IN CASA 15
Coinvolgimento in famiglia 15
Uso del telefono: 15
Uso telefono cellulare: 15
Uso del computer 15
Lavori di casa e lavanderia: 15
Servizio di babysitter e dog sitter 16
COPRIFUOCO 16
AMICI 17
TARIFFE ALLOGGIO IN FAMIGLIA 18
CAMBIARE CASA 19
LIMITI 20

STUDIARE IN CANADA....21
Regole importanti a scuola:....21
CONSIGLI PER STUDIARE IN CANADA:....22
EMERGENZE E PROBLEMI MEDICI....23
Tessera contatti di emergenza:....23
ASSICURAZION MEDICA/DENTISTICA....23
Copertura medica:....23
CONSIGLI SICUREZZA PERSONALE....24
In strada:....24
In bicicletta:....24
Truffe / Frodi....24
Conclusioni....24

INFORMAZIONI DI CONTATTO COORDINATORE PROGRAMMA STUDENTI

Supporto coordinatore alloggio in famiglia:
Sia le famiglie ospitanti che gli studenti hanno il supporto del coordinatore alloggio in famiglia. Qualora ci fossero delle difficoltà, il coordinatore è a disposizione per supporto in qualsiasi momento. Se avete problemi a scuola, contattate il Coordinatore studenti internazionali alla scuola specifica (consultare lista per email e numeri di telefono). I coordinatori alloggio in famiglia mediano tra la famiglia ospitante, lo studente e l'agenzia, se un'agenzia è coinvolta, e spesso lo fanno in incontri dove sono presenti tutte le parti.

Orario coordinatore alloggio in famiglia:
I coordinatori alloggio in famiglia lavorano presso l'ufficio del comitato scolastico al 4585 Harvest Drive dalle 8:30 alle 16:00, dal lunedì al venerdì. Sono disponibili anche dopo l'orario d'ufficio al telefono cellulare. L'ufficio programmi internazionali si trova sul piano principale di fronte all'entrata principale.

Area	Coordinatore alloggio in famiglia	Numero di telefono	Email
Homestay Manager	Brent Gibson	604-952-5075	bgibson@GoDelta.ca
Ladner	Teri Gallant	604-952-5399	tgallant@GoDelta.ca
North Delta (North Delta, Sands, feeder Elementary schools)	Deborah Wallace	604-952-5396	dwallace@GoDelta.ca
Tsawwassen	Tania Hope	604-952-5385	thope@GoDelta.ca
North Delta (Seaquam, Burnsview, Delview, feeder Elementary schools)	Michele Ramsden	604-952-5352	mramsden@GoDelta.ca

Per le emergenze dopo l'orario d'ufficio o nel fine settimana, contattare i coordinatori alloggio in famiglia o Karen Symonds (Direttore) sul telefono cellulare:

Brent Gibson –	604-319-0493 (Manager)
Teri Gallant –	604-319-2575
Deborah Wallace –	604-612-1465
Tania Hope –	604-612-4020
Michele Ramsden –	604-329-0373
Karen Symonds –	604-396-6862

Le email vengono risposte durante l'orario d'ufficio.

***Si prega di programmare i numeri rilevanti sul telefono cellulare per situazioni di emergenza**

IFORMAZIONI DI CONTATTO PROGRAMMA STUDENTI INTERNAZIONALI SCUOLE SUPERIORI

Scuola	Coordinatore studenti internazionali	Telefono	Email
Burnsview Secondary (BU)	Jays Pham	604-594-0491	jpham@deltaschools.ca
Delta Secondary (DE)	Kayla Jow	604-946-4194	kjow@deltaschools.ca
Delview Secondary (DL)	Mark Pocock	604-594-5491	mpocock@deltaschools.ca
North Delta Secondary (ND)	Stephen Platzer	604-596-7471	splatzer@deltaschools.ca
Sands Secondary (SA)	Brooke Savoy	604-594-3474	bsavoy@deltaschools.ca
Seaquam Secondary (SE)	Wendy Yamazaki	604-591-6166	wyamazaki@deltaschools.ca
South Delta Secondary (SD)	Sandra Adamson	604-943-7407	sadamson@deltaschools.ca

INFORMAZIONI DI CONTATTO UFFICIO PROGRAMMA STUDENTI INTERNAZIONALI

Direttore, Programma studenti internazionli (Custode per gli studenti)	Karen Symonds	604-952-5372 604-396-6862(cell)	ksymonds@GoDelta.ca
Preside del distretto del programma per studenti internazionali	Claire George	604-952-5370 604-562 4064(cell)	cgeorge@GoDelta.ca
Vicepreside distrettuale dei programmi per studenti internazionali	Jim Hope	604-952-5332 604-763-4406 (cell)	jhope@GoDelta.ca
Homestay Manager	Brent Gibson	604-952-5075 604-319-0493	bgibson@GoDelta.ca
Coordinatore distretto Supporto scuola elementare	Kimberley Grimsey	604-952-5394 604-329-2693 (cell)	kgrimsey@GoDelta.ca
Manager marketing e supporto studenti spagnoli/portoghesi	Israel Aucca	604-952-5301 604-230-0299(cell)	iaucca@GoDelta.ca
Supporto studenti coreani	Elaine Chu	604-952-5305 778-988-6069 (cell)	echu@GoDelta.ca
Supporto studenti cinesi	Laura Liu	604-952-5344 604-790-9304 (cell)	lliu@GoDelta.ca
Supporto studenti giapponese	Akane Nishikiori	604-952-5381 604-841-0123 (cell)	anishikiori@GoDelta.ca
Contabile	Michelle Lu	604-952-5327	mlu@GoDelta.ca
Assegni medici residenza in famiglia/Segretaria	Akiko Takao	604-952-5327	atakao@GoDelta.ca
Ammissioni e registrazioni	Sungmin Kang	604-952-5302	skang@GoDelta.ca
Segretaria	Rosalia Reginato	604-952-5366	rreginato@GoDelta.ca

*Si prega di notare che queste sono linee guida generali su cosa portare

Marzo/aprile/maggio
- maglioni (pile, lana, cotone ecc.)
- felpe con il cappuccio, jeans
- magliette a maniche corte e lunghe
- pigiama
- ombrello
- occhiali da sole
- 7 – 10 paia di biancheria intima e calzini

Giugno/luglio/agosto/settembre
- pantaloni corti, pinocchietti, gonne
- magliette, jeans leggeri
- scarpe comode
- costume, cappello, occhiali da sole
- sandali
- maglioni leggeri
- felpe leggere
- 7 – 10 paia di biancheria intima e calzini

Ottobre/novembre
- impermeabile, ombrello, cappotto caldo
- stivali da pioggia/scarpe
- magliette a maniche lunghe
- felpe, maglioni
- jeans, pantaloni sportivi
- guanti
- pigiama caldi, pantofole
- 7 – 10 paia di biancheria intima e calzini

-

Dicembre/gennaio/febbraio
- cappotto caldo, ombrello
- jeans, pantaloni, top, felpe
- cappello caldo
- guanti e sciarpa
- vestiti che si mettono in primavera o autunno
- pigiama caldi, pantofole
- 7 – 10 paia di biancheria intima e calzini

Per gite sulla neve
- pantaloni da sci, giacca da sci, occhiali di protezione e guanti da sci

-

Lo shock culturale è un processo psicologico molto reale provato da tutti coloro che arrivano in un nuovo paese. Ci sono quattro fasi nello shock culturale e vengono gestite da tutti in modo diverso. La chiave per far fronte allo shock culturale è capire che le fasi e i sentimenti associati a ciascuna sono normali. Alcuni trovano frustranti le diversità in Canada e quanto stancante è dover parlare inglese tutto il giorno, ogni giorno. La cosa buona è che quasi tutti gli studenti superano questi sentimenti e finiscono per avere un'esperienza fantastica a Delta.

FASE "LUNA DI MIELE":

Quando gli studenti arrivano in Canada tutto è nuovo e diverso e quindi meraviglioso e interessante. Questa è l'unica fase provata dalla maggior parte dei turisti in quanto non devono veramente stabilirsi in una nuova cultura. Questa fase può durare da una settimana a un mese e anche oltre.

IL PERIODO DI CRISI

Questa è la fase dove si realizza di essere all'estero per un lungo periodo di tempo. Le differenze culturali che sono sembrate interessanti all'inizio della permanenza possono diventare difficili. In questa fase è possibile sentirsi confusi, isolati e/o oppressi. Questa fase può essere sfinente soprattutto se l'apprendimento dell'inglese si sta rivelando problematico.

IL PERIODO DI TRANSIZIONE

Questa è la fase più importante da capire. Durante questa fase, alcuni studenti sono irritati o frustrati con la vita canadese, la confrontano costantemente con la loro cultura e incominciano a rimpiangere le differenze. Ma non c'è da preoccuparsi, è normale. L'importante è riconoscere i sintomi di questa fase e di non lasciarsi andare.

IL PERIODO DI INTEGRAZIONE

Le sfide culturali e i problemi con la lingua incominciano a calare quando gli studenti accettano e si adattano alle differenze che prima li frustravano. Questa è la fase in cui l'esperienza di studio all'estero diventa piacevole, lo studente si sente a suo agio e rilassato nella comunità, nella scuola e in famiglia.

Nonostante sia importante essere consapevoli delle fasi di cui sopra, è anche importante sottolineare che non tutti le attraversano. Alcuni studenti arrivano e hanno subito nostalgia di casa, altri non provano mai la frustrazione del periodo di transizione e passano rapidamente al periodo di integrazione. L'importante è essere consapevoli di ciò che sta accadendo e di ricordare che ci sono persone a disposizione per aiutarvi come il coordinatore alloggio in famiglia e il counselor della scuola.

- **Fate ricerca.** Apprendete il più possibile prima di partire in modo da avere meno sorprese possibile una volta arrivati. Utilizzate internet e non esitate a contattare il coordinatore alloggio in famiglia e a fare domande.

- **Siate aperti.** Non giudicate e non cercate di fare confronti. Il Canada è diverso dal vostro paese natale. È per questo che l'avete scelto per la vostra esperienza di studio all'estero! Imparate modi diversi di fare le cose e non li scartate subito considerandoli sbagliati o inferiori.

- **Partecipate.** Partecipate ai club della scuola e/o squadre sportive e, se possibile, partecipate agli eventi comunitari.

- **Siate pazienti.** Datevi il tempo di adattarvi al nuovo ambiente e a farvi degli amici. Non siate duri con voi stessi, ci vuole tempo per ambientarsi.

- **Mantenetevi attivi!** Se vi sentite bene fisicamente, starete bene anche mentalmente. Inserite l'attività fisica nella vostra routine giornaliera e/o nell'orario scolastico.

- **Rilassatevi.** Cercate di includere un momento ogni giorno per il vostro riposo mentale. Ci vuole molta energia per studiare, parlare in inglese e affrontare le realtà giornaliere di un nuovo paese e di una nuova cultura. Passate del "tempo libero" ogni giorno ascoltando musica, navigando su internet o leggendo un libro nella vostra lingua madre.

- **Gestite bene i rapporti a casa.** Mantenersi in contatto con la la famiglia e gli amici è vitale e può essere un valido supporto durante la vostra permanenza all'estero. Troppo contatto, però, può essere controproducente. Mantenetevi in contatto, ma non trascurate di fare nuove amicizie, di partecipare alle attività e/o di tenervi al passo con lo studio.

- **Mantenetevi in buona salute.** Mangiate cibi sani e che vi fanno stare bene. Dormite abbastanza e magari prendete un integratore vitaminico. Non aspettate troppo ad andare in clinica se non vi sentite bene.

- **Chiedete aiuto.** A Delta non siete soli. Se vi sentite tristi, soli o frustrati, parlate con il coordinare alloggio in famiglia o con il personale della vostra scuola.

E la cosa più importante: ricordate perché siete venuti in Canada! È normale che sia diverso e impegnativo. Se il Canada fosse uguale al vostro paese d'origine, non ci sarebbe ragione di venirci.

I canadesi di solito sono persone semplici e divertenti, non si prendono troppo sul serio e non si offendono facilmente. Tuttavia, ci sono delle aspettative culturali e degli standard di cui bisogna essere al corrente. Usate il buon senso e tenete a mente i seguenti consigli:

- Bussate prima di entrare in casa (e aspettate di essere invitati a entrare);
- Toglietevi le scarpe prima di entrare in casa di qualcuno;
- Scusatevi se urtate qualcuno per sbaglio
- Offritevi di tenere la porta aperta ad altri (anche estranei) quando entrate in un edificio;
- Dite "Buongiorno" quando vedete i membri della famiglia a colazione e "Buona notte" quando andate a dormire (non entrate e uscite da una stanza senza salutare);
- Usate un fazzolettino per soffiarvi il naso (non tirate su con il naso in pubblico perché è maleducazione).
- Se possibile, non ruttate in pubblico;
- Non bere in modo rumoroso o mangiare con la bocca aperta;
- Non chiedere ad un adulto l'età (a me non di non conoscerlo molto bene);

I canadesi, di solito, si alzano presto (tra le 6:00 e le 7:00), mangiano la cena presto (verso le 18:00) e vanno a letto presto (tra le 22:00 e le 23:00). La cena è ad un orario fisso ed è importante non essere in ritardo e rispettare l'ora di cena.

Le porte delle stanze da letto di solito rimangono aperte a meno che una persona non voglia privacy. Una porta chiusa significa che dovete bussare e aspettare di essere invitati ad entrare. Per i canadesi è strano se una persona sta nella sua stanza sempre con la porta chiusa. Le porte del bagno rimangono aperte quando non c'è nessuno dentro.

È importante mostrare lo stesso rispetto alla madre ospitante e al padre.

I canadesi danno molta importanza all'onestà e sono di solito piuttosto diretti. Scusatevi subito quando commettete un errore e cercate di risolvere il problema, guardando la persona interessata negli occhi. Il contatto visivo significa onestà e sincerità ed è molto importante in Canada.

I canadesi parlano a bassa voce nei luoghi pubblici, quindi abbassate il livello della voce e delle risate. Parlate piano al telefono cellulare perché le conversazioni a voce alta infastidiscono i canadesi.

I canadesi mangiano educatamente senza rumori e gorgoglii. Non mangiate con la bocca aperta in quanto in Canada è segno di maleducazione.

I canadesi si lavano i denti frequentemente per evitare cattivi odori. I vestiti non dovrebbero essere puzzolenti, quindi cambiatevi spesso e usate il deodorante. I canadesi fanno la doccia o il bagno una volta al giorno.

Siate educati. Dite “per favore” e “grazie” quando indicato e “scusi” se avete bisogno di aiuto o volete attirare l’attenzione di qualcuno. Non interrompete le persone che stanno parlando, soprattutto gli insegnanti.

Alzare la mano e aspettare che l’insegnante chiami è abitudine standard in classe.

Contatto fisico appropriato:
I canadesi tengono in considerazione il proprio spazio personale, ma alcune forme di contatto fisico sono comuni. Una stretta di mano è di routine quando si viene presentati a qualcuno per la prima volta e un colpetto sulla spalla è un modo comune di sostenere o congratulare qualcuno. Come saluto finale o come consolazione un abbraccio è prassi comune.

Salutare gli insegnanti:
I canadesi si salutano usando i nomi di battesimo. In classe, però, usate Signor (Mr.)/Signora (Mrs.)/Signorina (Ms.) e il cognome dell’insegnante: es. Mr. Smith.

Uso di un insegnante privato: Se avete bisogno di un insegnante privato, parlate con il coordinatore alloggio in famiglie, che organizzerà l’incontro con un insegnante qualificato/servizio di tutoring.

Nessuna tolleranza per la discriminazione:
È importante essere consapevoli del ruolo dei sessi nella società canadese. Le donne e gli uomini sono uguali dentro e fuori casa. I lavori di casa sono di solito una responsabilità condivisa.

Il Canada è una società liberale e multiculturale. Nessun tipo di discriminazione è tollerato. In Canada, tutti, inclusi gli immigranti e i visitatori hanno lo stesso diritto di essere trattati in modo equo senza distinzione di razza, etnia, sesso, religione, orientamento sessuale o invalidità.

Importante: *tutti gli studenti devono essere trattati in modo equo a prescindere dai criteri indicati sopra, inclusa la nazionalità. Gli studenti che fanno i bulli con altri studenti in qualsiasi modo vengono immediatamente allontanati dal Programma studenti internazionali.*

STILE DI VITA NELLA VOSTRA NUOVA CASA

La vita in una casa canadese è probabilmente come ve la immaginate. Le famiglie ospitanti sono di diversi tipi e dimensioni, ci sono quelle con con figli e senza figli, quelle con due genitori o quelle con solamente un genitore.

Riscaldamento e elettricità:
La maggior parte delle case canadesi ha il riscaldamento centralizzato con caldaie a gas naturale. Le case di solito vengono tenute calde durante il giorno e più fresche la notte. Sono ben costruite e isolate. Tuttavia, i canadesi preferiscono una temperatura fresca in casa. Se avete freddo, ditelo alla vostra famiglia ospitante e chiedete una coperta in più, ecc. I canadesi indossano vestiti caldi in casa, come un maglione o vestaglia e ciabatte.

La fornitura di energia elettrica e le prese elettriche in Canada (prese, spine) sono le stesse di quelle che hanno negli Stati Uniti. La fornitura elettrica è di 110 Volts e 60 Hertz (cicli al secondo). I canadesi, di solito, sono molto attenti al consumo di energia. Assicuratevi di spegnere le luci quando lasciate una stanza e di spegnere gli elettrodomestici o altri dispositivi elettronici quando avete finito di usarli.

Cibo e bevande:
Le famiglie, di solito, mangiano tre pasti al giorno. La colazione è di solito veloce e leggera durante la settimanam, con cereali e pane tostato e potrebbe essere a self service. La maggior parte degli studenti porta il pranzo preparato dalle famiglie a scuola. La cena è il pasto più abbondante e importante del giorno, quando si mangia, ci si rilassa e si socializza. Molti canadesi mangiano molti avanzi, o a pranzo il giorno dopo o a cena il giorno dopo.

Cercate di sfruttare al massimo le cene, in quanto è un momento speciale per instaurare un rapporto con la famiglia e migliorare l'inglese.

Assicuratevi di essere a casa in orario per la cena e se siete fuori con gli amici, è molto importante dire alla famiglia ospitante in anticipo che non sarete a casa per cena.

Il cibo canadese è molto eclettico. In una settimana in una famiglia canadese la cena potrebbe essere molto varia: una pasta italiana, uno stir-fry cinese, una grigliata nord americana e un arrosto stile inglese. I supermercati locali hanno ingredienti per preparare pasti da cucine diverse di tutto il mondo. Avvertite la famiglia ospitante se avete intolleranze alimentari e fate loro sapere i cibi che preferite. I pasti sono di solito serviti "alla buona" il che significa che potete servirvi dai vari piatti in tavola.

Nota: l'acqua del rubinetto a Delta è pulita e potabile. La maggior parte dei canadesi ritiene che usare bottiglie di acqua di plastica non è buono né per la salute né per l'ambiente. L'acqua del rubinetto in BC è la più pulita al mondo ed è molto pura in quanto viene direttamente dalle montagne locali. Sentitevi a vostro agio se la famiglia ospitante vi offre acqua del rubinetto da bere.

In bagno e in lavanderia:

La maggior parte dei canadesi fa la doccia alla mattina, prima di andare al lavoro o a scuola. Parlate con i membri della famiglia ospitante per vedere qual è il momento migliore per fare la doccia la mattina in modo che non ci sia da fare la fila per il bagno. Se pensate di fare la doccia alla sera, cercate di farlo prima delle 21:00 in modo da non disturbare la famiglia tardi alla sera. Un doccia di solito dura circa 10 minuti in Canada. Ricordate che gli scaldabagno in Canada non sono molto grandi e che una doccia lunga può usare tutta l'acqua calda disponibile per tutta la casa!

Mantenete il bagno pulito e asciutto dopo l'uso. Togliete i capelli dal lavandino o dalla vasca in modo da non intasare lo scarico. Mettete i capelli nel cestino dei rifiuti. Il bagno dovrebbe essere uguale quando entrate e quando uscite.

Il sistema fognario in Canada è ad alta capacità e le tubature nelle case sono durevoli. La carta igienica dovrebbe essere messa nel water, ma gli assorbenti igienici devono essere messi nel cestino dei rifiuti.

I canadesi lavano i vestiti di solito una volta alla settimana. Mettete la roba sporca nel cesto fornito dalla famiglia. La mamma della famiglia dividerà i vestiti e laverà la roba bianca e i delicati insieme e i colori scuri e i jeans verranno lavati separatamente. I canadesi non lavano a mano la biancheria intima e non la stendono ad asciugare tutti i giorni come in Asia. La maggior parte dei canadesi ha almeno 7-10 capi di biancheria intima in modo da aver abbastanza cambi puliti fino al giorno del bucato. Portate con voi abbastanza calzini e biancheria intima.

I canadesi amano la loro privacy. Bussate alla porta della camera da letto e aspettate di essere invitati a entrare. Non entrate in una camera da letto o in un bagno senza essere invitati. Non entrate nella camera da letto della famiglia ospitante quando non sono in casa in quanto quello è il loro spazio privato.

Anche la vostra privacy è importante per le famiglie canadesi e per questo rispetteranno la vostra stanza. Tuttavia, ricordate che i genitori della famiglia ospitante, quali adulti, hanno il diritto di entrare nella vostra stanza per diverse ragioni, quando non ci siete (ad esempio per pulire).

Interagite con la vostra famiglia ospitante, non rimanete nella vostra stanza con la porta chiusa. Sedete in salotto a leggere un giornale, rimanete con la famiglia e guardare la televisione, aiutate in cucina e partecipate agli eventi sociali della famiglia.

La vita famigliare canadese è informale e i membri della famiglia scherzano e giocano e magari prendono in giro i genitori. I genitori vengono trattati con rispetto, ma anche in modo informale e giocoso.

I canadesi amano gli animali da compagnia e trattano gli animali come membri di famiglia. I cani a volte dormono nel letto con i loro padroni. Non tormentate o fate del male agli animali domestici.

Ricordate gli avvenimenti speciali in famiglia come i compleanni e aiutate a festeggiarli. È cosa ben accetta fare o comprare un biglietto e scriverci un messaggio carino.

1. **Lo studente è responsabile delle seguenti linee guida:**

Lo studente:	
✓ Manterrà la propria camera e il bagno in ordine e pulirà la cucina se la usa ✓ Rispetterà il coprifuoco della famiglia e della scuola ✓ Presenterà gli amici ai genitori della famiglia ospitante e chiederà il permesso di avere ospiti a casa ✓ Informerà i genitori ospitanti dove va, con chi e quando sarà di ritorno ✓ Rispetterà tutti i membri della famiglia, le loro cose e le regole della casa	✓ Sarà raggiungibile via telefono cellulare in qualsiasi momento quando è lontano da casa ✓ Non porterà cibo o bevande in camera senza il permesso ✓ Rimborserà la famiglia ospitante nel caso in cui causasse danni ✓ Si sforzerà di partecipare alle attività della famiglia ✓ Avrà il permesso scritto dai genitori e dal coordinatore della scuola quando viaggia al di fuori della Lower Mainland o dal paese ✓ Non avrà studenti del sesso opposto nella propria stanza

2. **Il genitore/i ospitante/i deve offrire allo studente i seguenti servizi:**

I genitori ospitanti offriranno:	
✓ Un ambiente pulito e ben sorvegliato ✓ Lenzuola e asciugami puliti ogni settimana ✓ Tre pasti al giorno – colazione, pranzo, cena e merende ✓ Uso ragionevole della casa e dei pubblici servizi e istruzioni sul loro uso ✓ Regole che sono ragionevoli e consone all'età assieme al distretto scolastico ✓ Una stanza privata con un letto, lenzuola, coperte, una scrivania, un armadio, una lampada, un cassettone, una finestra che si apre, spazio per tenere libri e materiale scolastico. ✓ Accesso a Internet	✓ Una chiave di casa ✓ Spazio, tempo e opportunità di studiare e completare tutti i compiti scolastici ✓ Dove possibile aiuto con i compiti ✓ Contatto con la scuola in relazione ai progressi accademici dello studente e presenza alle riunioni con gli insegnanti come richiesto ✓ Trasporto da e per l'aeroporto ✓ Trasporto da e per la scuola se si trova a più di 20 minuti a piedi

Partecipazione in famiglia:
Gli studenti stanno in famiglia come membri della stessa e sono incoraggiati a partecipare alle funzioni familiari. Incoraggiamo le famiglie e mangiare la cena con lo studente per avere una conversazione e momento in famiglia. Gli studenti dovrebbero essere esortati a partecipare ad attività comunitarie come escursioni con Parks and Recreation, i gruppi giovani della chiesa locale ecc. Lo studente dovrebbe essere incluso nelle attività della famiglia durante il fine settimana.

****

Uso del telefono:
Gli studenti possono usare il telefono della famiglia, ma devono usare una carta per le chiamate interurbane.

****

Telefoni cellulari:

- Gli studenti hanno bisogno di un telefono cellulare in Canada. Le famiglie ospitanti devono poter contattare gli studenti quando non sono a casa e in caso di emergenza
- I telefoni cellulari dovrebbero avere la funzione sms e segreteria
- I telefoni cellulari devono essere completamente carichi quando lo studente esce di casa
- Gli studenti devono rispondere prontamente al telefono quando non sono in casa (il telefono non deve essere spento)
- Tutti i membri della famiglia ospitante devono avere il numero di cellulare
- Programmate il numero di cellulare del direttore studenti internazionali in memoria in caso di emergenza – Karen Symonds – 604-396-6862

****

Uso del computer:
Le famiglie ospitanti dovrebbero fornire accesso ad un computer per i progetti della scuola e per controllare le email da casa. Le famiglie ospitanti non devono fornire navigazione illimitata su internet e alcune famiglie devono impostare limiti specifici sulla navigazione stessa. Ci potrebbe essere un limite di tempo su quanto uno studente può stare al computer. Se la famiglia ospitante si accorge che lo studente usa internet in modo inappropriato, contatterà il coordinatore, e verranno notificati i genitori. Se uno studente viene scoperto a guardare siti pornografici, l'uso del computer viene immediatamente sospeso ed è possibile l'espulsione dalla scola.
****

Lavori in casa e lavanderia:
Gli studenti dovrebbero mantenere la loro stanza pulita. È possibile sia loro chiesto di aiutare con i piatti, per metterli in lavastoviglie e di fare alcuni lavori in casa secondo l'età dello studente.

****

Servizio di babysitter e dog sitter:
Agli studenti internazionali non deve essere assolutamente chiesto di avere la responsabilità di bambini piccoli o di portare fuori il cane.

COPRIFUOCO

Le famiglie canadesi vanno a letto molto presto in confronto ad altre culture. I genitori della famiglia ospitante vanno a letto tra le 22:00 e le 23:00, quindi quello è il momento tranquillo in casa. Se dovete rimanere svegli più tardi per fare i compiti, siate rispettosi e silenziosi nella vostra stanza (sappiate che tutti gli atri stanno dormendo). In Canada non è educato chiamare al telefono dopo le 21:30 in quanto nessuno vuole essere disturbato dopo quest'ora.

Studenti elementari:
Come regola generale, la maggior parte delle famiglie stabilisce un coprifuoco tra le 19:00 e le 20:00 dalla domenica al giovedì, e un coprifuoco per il fine settimana tra le 21:00 e le 22:00.

Se gli studenti escono di casa devono:

- Chiedere il permesso alla famiglia ospitante in anticipo (la famiglia ospitante, come un genitore, può non essere d'accordo con il piano dello studente)
- Dare alla famiglia ospitante tutti i dettagli su dove vogliono andare
- Assicurarsi che il telefono cellulare sia completamente carico
- Dire alla famiglia con chi escono e dare i contatti della famiglia ospitante dell'amico/a
- Obbedire al coprifuoco e non ritornare più tardi
- Avvertire la famiglia ospitante se perdono l'autobus o sono in ritardo

Studenti scuole superiori:
Come regola generale, la maggior parte delle famiglie stabilisce un coprifuoco tra le 21:00 e le 21:30 dalla domenica al giovedì, e un coprifuoco per il fine settimana tra le 22:00 e le 23:00.

Se gli studenti escono di casa devono:

- Chiedere il permesso alla famiglia ospitante in anticipo (la famiglia ospitante, come un genitore, può non essere d'accordo con il piano dello studente)
- Dare alla famiglia ospitante tutti i dettagli su dove vogliono andare
- Assicurarsi che il telefono cellulare sia completamente carico
- Dire alla famiglia con chi escono e dare i contatti della famiglia ospitante dell'amico/a
- Obbedire al coprifuoco e non ritornare più tardi
- Avvertire la famiglia ospitante se perdono l'autobus o sono in ritardo

Dormire fuori casa:
Gli studenti possono dormire fuori casa solo con la supervisione di un adulto. La famiglia ospitante deve chiamare l'altra casa e parlare con gli adulti per assicurarsi che lo studente possa dormire a casa dell'amico. Dare tutte le informazioni ai genitori ospitanti in modo che possano parlare con l'altra famiglia e approvare l'uscita. Un genitore ospitante potrebbe dire di no al piano dello studente per diverse ragioni.

Escursioni con amici per gli studenti delle scuole elementari:
Come per tutti i bambini, è importante per i genitori sapere dov'è lo studente al di fuori delle ore di scuola. Quando gli studenti visitano amici, devono informare i genitori ospitanti dove sono, dove andranno, con chi sono e a che ora tornano. I genitori ospitanti devono approvare le uscite prima che lo studente esca di casa. Di solito, gli studenti delle scuole elementari non lasciano Delta se non con la famiglia ospitante o un altro adulto affidabile.

Escursioni con amici per gli studenti delle scuole superiori:
Come per tutti gli adolescenti, è critico che i caregiver sappiano dove sono gli studenti al di fuori delle ore scolastiche. Se lo studente va al centro commerciale o a Vancouver, o se è a casa di amici, i genitori ospitanti devono sapere dov'è, con chi è, quando tornerà a casa, i contatti degli amici e assicurarsi che il telefono sia carico prima di uscire di casa.
I genitori ospitanti hanno il diritto di dire di no per diverse ragioni. Ricordate che sono i vostri veri geneitori mentre soggiornate in Canada e anche se non siete d'accordo, sono responsabili del vostro benessere e della vostra sicurezza.
Obbedite gli orari e se disobbedite alle regole della casa, la famiglia ha il diritto di limitare la vostra libertà in futuro.

Giornate sulla neve sulle montagne locali:
Ci dovrebbe essere un piano per gli studenti che vanno a sciare con gli amici con gite locali di un giorno.
1. Una lista dei nomi e numeri di telefono per tutti gli studenti che sciano (e contatti dei genitori)
2. Un piano per la giornata – su quale montagna, inizio e fine gornata, piano trasporto.
3. Piano di contatto durante il giorno – sms in determinati orari o una telefonata a fine giornata quando si è di ritorno.
4. Gli studenti devono temere i telefoni cellulari accesi e carichi.
5. Gli studenti devono sciare insieme, nessuno deve sciare da solo.
6. Gli studenti devono avere un punto d'incontro, ora e luogo.
7. Le famiglie ospitanti devono contattare il custode se gli studenti non si adeguano o se c'è un problema.
8. La famiglie ospitanti devono agire come genitori attivi per quanto riguarda tutte le gite di un giorno e assicurarsi che il piano del giorno sia appropriato e accettabile.
9. Le famiglie ospitanti hanno il diritto di negare il permesso alla gita se sono preoccupati che lo studente non sia abbastanza maturo o in grado di seguire le regole. Gli sciatori principianti non dovrebbero sciare senza un adulto, ma le lezioni con un meastro di sci sono accettabili.

Visitare amici:
Gli studenti devono chiedere il permesso se vogliono portare un altro studente in casa per una visita. La maggior parte dei genitori ospitanti non ha problemi se un amico dorme da loro occasionalmente, ma lo studente deve sempre chiedere il permesso alla famiglia ospitante. Gli studenti devono essere rispettosi, alle famiglie ospitanti piace che gli amici visitono, ma ci sono dei momenti in cui potrebbe non essere conveniente, quindi è sempre bene chiedere il permesso.

Tariffe alloggio in famiglia:
La famiglia ospitante deve essere pagata il primo del mese ($1,200 al mese). La maggior parte degli studenti tedeschi e alcuni gruppi di studenti hanno le tariffe di alloggio pre-pagate al distretto scolastico e non devono pagare ulteriormente. Tutti gli altri devono pagare la famiglia direttamente.

Tariffe durante le vacanze: (a partire dal 1 ° settembre 2025)

Le tariffe di alloggio in famiglia sono calcolate a $1,200 al mese (o $39 a notte per giorni addizionali).

Vacanze studenti (Anno scolastico – dal 1 settembre al 30 giugno):
Durante l'anno scolastico, gli studenti devono pagare le tarife di alloggio per intero anche se si assentano per vacanze o altre ragioni.

Vacanze studenti (Periodo estivo- al 1 luglio al 31 agosto):

Tuttavia, se uno studente sta via per 3 settimane o più, allora c'è l'opzione di mettere le sue cose in scatole e di lasciare la stanza(permettendo così alla famiglia ospitante di usare la stanza per un altro studente o per altro uso). In questo caso, la tariffa di alloggio non si paga per questo periodo. Gli studenti e le famiglie ospitanti possono decidere se c'è spazio per conservare le cose dello studente nel seminterrato o in garage durante l'estate, se è fattibile per entrambe le parti.

Le famiglie ospitanti possono richiedere una cauzione di $50 al mese o parte del mese per il servizio di deposito.

Danni alla casa:
Gli studenti hanno la responsabilità di rimborsare prontamente le famiglie in caso di danno alla casa. Non vi preoccupate se succede un incidente, è normale e può succedere. Nessuno si arrabbierà se succede qualcosa di inaspettato. Comunicatelo semplicemente alla famiglia e scusatevi. Controlleranno se il danno può essere sistemato e troveranno una soluzione al problema.

Cambiare casa:
Ci vorrà un po' di tempo per abituarsi alla nuova casa in quanto la cultura e l'ambiente familiare sono molto diversi dal vostro ambiente di casa. Quando arrivate, sarete anche stanchi e a disagio per il cambio d'orario e per la preoccupazione della vostra nuova vita. Prendetevi un po' di tempo per ambientarvi nella vostra nuova casa e parlate con la famiglia ospitante sulle difficoltà che incontrate. I canadesi sono aperti e preferiscono che lo diciate se la vostra esperienza si sta mostrando troppo dura.

Se dopo un certo periodo di tempo sentite che vi piacerebbe cambiare casa, contattate il coordinatore alloggio in famiglia o il direttore (Karen Symonds). Se ci sono problemi, allora la prima cosa da fare è vedere se si possono fare cambiamenti in casa per risolvere il malinteso. Se si cambia casa, vi saranno fatte vedere altre opzioni e potete scegliere quella che vi fa sentire a vostro agio.

La famiglia ospitante deve avere due settimane di preavviso per il cambio di alloggio. Potete spostarvi immediatamente (o pagare due case per 2 settimane) o rimanete nella prima famiglia per due settimane e poi spostatevi. Il vostro coordinatore vi aiuterà in queste situazioni e vi guiderà durante il processo.

Guidare:
Gli studenti internazionali non possono prendere la patente di guida o guidare una macchina in Canada.

Gite con permanenza di una notte:
Gli studenti che vanno a Whistler e in altre gite che si prolungano per più di una notte devono avere il permesso dal distretto scolastico e devono essere sorvegliati da un adulto o da una persona di 25 anni o più, che può essere contattata e controllata per ragioni di responsabilità. Le famiglie ospitanti devono avvertire la scuola di ogni gita che lo studente intende fare.

Autostop:
Fare l'autostop non è permesso.

Fumare:
Fumare non è permesso a nessuno degli studenti. È illegale per le persone minorenni comprare sigarette in Canada, il che significa infrangere la legge.

Droghe/Alcool:
Non è accettabile che gli studenti internazionali facciano uso di droghe o che consumino bevande alcooliche. È contro la legge e questo comportamento porterà all'espulsione immediata dal Canada.

Visitare gli Stati Uniti:
La maggior parte degli studenti internazionali ha bisogno di un visto di visita per entrare negli Stati Uniti e anche di un'assicurazione medica extra. Agli studenti è vietato lasciare il paese senza aver contattato Karen Symonds (Director of International Student Programs). Gli studenti devono anche provare di essere sorvegliati da un adulto e di avere il permesso scritto dei genitori. Parlate con i genitori ospitanti in anticipo in modo che possano aiutarvi ad ottenere i permessi e a darvi l'approvazione.

Viaggi organizzati e vacanze:
Agli studenti non è permesso andare in viaggi di più giorni senza la supervisione di un adulto. Andare in viaggi organizzati non è come avere la supervisione di un adulto! Agli studenti è permesso viaggiare con la famiglia ospitante, con un amico di famiglia, un parente adulto o nelle gite della scuola con un insegnante. Gli studenti possono chiedere alla famiglia ospitante informazioni sui viaggi che vogliono fare per avere l'approvazione. Vacanze e viaggi non dovrebbero interferire con la frequenza scolastica!

Lavorare a pagamento in Canada
Immigration Canada non permette agli studenti di lavorare a pagamento in Canada con il permesso di studio (visto). Lavorare a pagamento potrebbe portare all'espulsione dal distretto scolastico di Delta.

Regole importanti a scuola:

1. La frequenza è necessaria, non è permesso saltare le lezioni. La mancata frequenza potrebbe essere ragione di espulsione dal programma.
2. Non arrivare tardi a lezione.
3. Fare i compiti e progetti assegnati ogni giorno e consegnarli in tempo.
4. Non copiare o plagiare.

Alcune caratteristiche dell'istruzione canadese:

È possibile trovare delle differenze tra il sistema educativo del paese dello studente e quello del Canada. È essenziale capire e accettare il ruolo degli studenti nel sistema educativo canadese. Ecco alcune delle caratteristiche generali del sistema educativo canadese:

- **Gli studenti sono esortati a fare domande** per chiarire, per contestare informazioni e per ampliare l'argomento. La filosofia educativa in Canada include l'idea che gli studenti dovrebbero essere coinvolti in un processo di apprendimento interattivo e cioè che non devono apprendere passivamente e accettare o memorizzare quello che dice l'insegnante.
- **Le relazioni tra insegnante-studente** tendono ad essere relativamente informali rispetto ad altri paesi.
- **Il lavoro di gruppo** è parte importante dell'apprendimento scolastico e insegna la cooperazione, la tolleranza e il compromesso.
- **La discussione** è spesso usata come metodo di insegnamento. Gli studenti devono essere in grado di discutere per poter sviluppare le proprie idee e opinioni e presentarle per ricevere riscontro. Uno degli obiettivi principali di una discussione è arrivare ad una comprensione soddisfacente comune o ad una soluzione del problema.
- Gli studenti non apprendono solo informazioni, ma anche come arrivare a conclusioni, a risolvere problemi e ad analizzare. Secondo questo procedimento, agli studenti viene chiesto spesso come sono arrivati alla risposta, non solo qual è la risposta.
- **Plagio** (presentare il lavoro di un'altra persona con il proprio/copiare il lavoro di un'altra persona e presentarlo come proprio) è un reato serio e può portare all'espulsione!

Servizi di un insegnante privato: se avete bisogno di un insegnante di sostegno parlatene con il coordinatore alloggio in famiglia che vi indicherà i servizi di un insegnante qualificato o di un servizio di tutoring.

- **Non abbiate paura di fare domande** se non capite. Gli insegnanti si aspettano domande. Assicuratevi di capire i compiti che dovete dare. Se state in silenzio, l'insegnante penserà che avete capito. Gli insegnanti, di solito, sono disponibili prima e dopo la scuola se avete domande o bisogno di aiuto.

- **Siate puntuali.** Se non potete essere presenti o in orario, avvisate la scuola in anticipo e spiegatene la ragione. Se perdete delle lezioni, parlate con l'insegnante il giorno dopo per vedere cosa avete perso.
- Troverete che le lezioni in Canada sono più informali. Dovrete anche organizzare il vostro tempo in quanto non vi verrà dato un programma per coprire i periodi che non siete in classe. Programmate il vostro tempo con attenzione, cercando di bilanciare i compiti della scuola, l'apprendimento dell'inglese e il relax.

- **Consegnate tutti i progetti** il giorno in cui devono essere consegnati. Se non siete in grado di finire il progetto in tempo, parlatene con l'insegnante prima della data di consegna. Se perdete progetti/verifiche/esami, parlate con l'insegnate per vedere se c'è modo di recuperare.

- **Organizzate gli appunti.** Conservate tutti gli appunti dati dagli insegnanti.

EMERGENZE E QUESTIONI MEDICHE

Scheda contatti di emergenza:
Assicuratevi di avere una scheda con i contatti di emergenza e un po' di soldi quando non siete in casa. La scheda dovrebbe includere il vostro nome, il nome della famiglia ospitante, l'indirizzo e tutti i numeri di telefono.

Chiamate il 911 se avete bisogno di aiuto dalla polizia, dai vigili del fuoco o di un'ambulanza. Gli operatori 911 sono disponibili in tutte le lingue. Chiedete aiuto nella vostra lingua se ne avete bisogno. Il servizio 911 è gratuito.

SERVIZI MEDICI/DENTISTICI

Copertura medica:
Quando arrivano, gli studenti sono coperti temporaneamente da un piano medico privato gestito da StudyInsured. Il pacchetto includerà la scheda medica, le informaizoni e una lista delle cliniche locali. Maggiori informazioni sono disponibili su https://www.godelta.ca/parent-student-and-agent-information/medical-insurance/

Se ti fermi per l'intero anno scolastico, la tua copertura sanitaria passerà al Piano di Servizi Sanitari della Colombia Britannica (il piano di assistenza sanitaria usato da tutti i canadesi) dopo 3 mesi.
La tua carta dei servizi sanitari ti sarà recapitata a scuola appena sarà pronta.

Copertura dentistica:
La cura dentistica regolare non è coperta dal piano medico. Se avete problemi con i denti a causa di un incidente, allora il trattamento è coperto. Se avete bisogno di cure dentistiche mentre siete in Canada, parlate con i genitori ospitanti che vi aiuteranno a prendere un appuntamento.

Cure mediche:
In caso di malattia, chiedete assistenza medica. Chiedete aiuto alla famiglia ospitante o agli insegnanti della scuola. Se state veramente male o avete un'emergenza medica, andate direttamente all'ospedale e contattate Karen Symonds al 604-396-6862 e la famiglia ospitante immediatamente.

Sicurezza:
Non portate mai con voi ingenti somme di denaro, specialmente a scuola! Prendetevi cura delle vostre cose personali a scuola, non lasciate un iPod, portafoglio, computer portatile e altri oggetti in giro. Gli armadietti della scuola potrebbero non essere completamente sicuri dai furti, quindi è bene tenere gli articoli di valore con voi in qualsiasi momento. Non dite la combinazione del vostro armadietto a nessuno.

Per strada:

- Programmate il vostro percorso per sapere esattamente dove state andando e fate sapere agli altri il vostro programma
- Evitate scorciatoie e posti bui e isolati
- Portate con voi un documento e pochi soldi
- Non accettate passaggi da estranei
- Le chiamate al 911 sono gratuite da qualsiasi telefono (cabine/cellulari ecc.)
- Mantenete i genitori ospitanti e gli amici al corrente dei vostri spostamenti
- Per attraversare la strada, aspettate il semaforo verde e che il traffico si fermi; camminate velocemente e non camminate in mezzo alla strada aspettando che il traffico si fermi.

In bicicletta:

- La legge in BC richiede che si usi un casco legale quando si va in bicicletta
- Le regole del traffico per le biciclette sono le stesse delle macchine. Osservate i segnali stradali.
- Non andate sui marciapiedi o sui passaggi pedonali.
- Vestitevi sempre con colori vivaci, riflettenti e con il casco.
- Di notte si richiedono i fari davanti e dietro
- Chiudete sempre la bicicletta con un lucchetto. Chiudete la ruota e il telaio alla rastrelliera per biciclette. Si consiglia un U-Lock.

Frodi / truffe:

- Non dare mai soldi in prestito ad una persona che vi avvicina per strada. La gente si può approfittare della vostra fiducia.
- Quando comprate qualcosa assicuratevi di avere lo scontrino e che vi abbiano fatto pagare la somma giusta.
- Assicuratevi che vi restituiscano la carta immediatamente.
- Non date mai le informazioni sulla carta di credito o copia della carta a meno che non siate pronti a comprare qualcosa.

Conclusioni:

Godetevi questa esperienza! Avrete momenti buoni e altri meno, sarete agitati e felici. Alla fine dell'esperienza sarete più forti. Negli anni a venire, guarderete alla decisione di studiare all'estero come una pietra miliare nella creazione della vostra personalità adulta e che via ha permesso di dare un contributo forte e unico alla comunità globale, in un modo speciale. Siamo orgogliosi di far parte del vostro viaggio!

QUICK REFERENCE GUIDE

studyinsured™

Stay Healthy At School Program

The StudyInsured™ **Stay Healthy at School program** provides international students in your school district with access to **24/7 mental health support**.

MAIN FEATURES

- Round-the-clock, toll-free Assistance in Canada and the USA and collect outside North America
- Experienced and compassionate counsellors with a Master's degree and five years of clinical experience as minimum requirements
- 100+ languages available
- Pre-booked appointments within 48 hours.

USING THE STAY HEALTHY AT SCHOOL PROGRAM

STUDENTS:

Call 1.833.646.1524 any time, day or night, to access mental health care

OR

Connect on the mobile app or online website (see the **next page** for how to connect)

HOMESTAY FAMILIES, SCHOOL ADMINISTRATORS, & COUNSELLORS:

To request a counselling referral, submit the attached consent form.

Please also attach any assessment documents from any previous counselling sessions the student may have had.

IMPORTANT!

Third parties cannot book appointments on behalf of students without their consent.

CALL US FOR ASSISTANCE

TOLL-FREE **1.866.883.9787**
WORLDWIDE **+1 416.640.7865**

StudyInsured™ Assistance is available 24/7 to help with:

- Locating the nearest medical facility
- Coordinating billing
- Questions about coverage
- Submitting a claim
- Arranging emergency transportation

Notify StudyInsured™ Assistance within 48 hours if you:

- Need to be hospitalized for any reason
- Require surgery of any kind (including dental)
- Need an MRI or CT scan
- Need air transportation
- Need medical attention outside Canada

The above is for informational purposes only and is not legally binding. For a full description of coverage, please read your policy wording.

2023-03

QUICK REFERENCE GUIDE

studyinsured™

Stay Healthy At School Program

HOW TO CONNECT ON THE MOBILE APP OR ONLINE WEBSITE

MOBILE APP

Available on Google Play or the App Store

1. **Search and download iConnectYou app**
2. **On the app, click on "Sign Up"**
3. **Enter the following information:**
   - Full name
   - Phone number
   - Email address
   - Account password
   - Passcode: **SHAS**
   - Preferred language
   - Select "I have read and accept the Terms Of Use and Privacy Policy"
4. **Click "Sign Up"**
5. **While signed onto the app, click the three lines on the bottom right side of the page. You will be able to connect to a therapist using the following options:**
   - Call
   - Instant Message
   - Text Message
   - Video Call

ONLINE WEBSITE

Resources and Service Request Portal

1. **Go to ca.helpwhereyouare.com**
2. **Enter company code SHAS and click "Login"**
3. **Choose your language**
4. **Click INTERNATIONAL on left side of webpage**
5. **Choose between scheduling an appointment with a counsellor or LiveConnect**

SCHEDULE AN APPOINTMENT:

- A. **Under the "Centres" section, select "Contact a Counsellor"**
- B. **Enter the required information and a counsellor will contact you within 48 hours to book an appointment**

OR

LIVECONNECT INSTANT MESSAGE:

- A. **Click "LiveConnect" on the bottom right of the webpage**
- B. **On the Anonymous Chat window, select the type of service needed**

CALL US FOR ASSISTANCE

TOLL-FREE **1.866.883.9787**
WORLDWIDE **+1 416.640.7865**

StudyInsured™ Assistance is available 24/7 to help with:

- Locating the nearest medical facility
- Coordinating billing
- Questions about coverage
- Submitting a claim
- Arranging emergency transportation

Notify StudyInsured™ Assistance within 48 hours if you:

- Need to be hospitalized for any reason
- Require surgery of any kind (including dental)
- Need an MRI or CT scan
- Need air transportation
- Need medical attention outside Canada

The above is for informational purposes only and is not legally binding. For a full description of coverage, please read your policy wording.