



**ERASMUS+ PROGRAMME, KEY ACTION 2  
CAPACITY BUILDING IN HIGHER EDUCATION  
Furthering International Relations Capacities and Intercultural Engagement to  
Nurture Campus Diversity and to Support Internationalisation at Home (FRIENDS)**

**SAINT LOUIS UNIVERSITY  
PROGRAMANG ISANG TAHANAN PARA SA MGA MALAYO  
SA SARILING TAHANAN  
Mga Patnubay/ Alituntunin para sa Pangangalaga at Suporta  
sa Mga Mag-aaral na Internasyonal/ Internasyonal na Mag-aaral**

## **1. INTRODUKSYON**

Ang proyektong FRIENDS (Furthering International Relations Capacities and Intercultural Engagement to Nurture Campus Diversity and to Support Internationalisation at Home) ay isang Erasmus + Programa para sa Pagbuo ng Kapasidad/ Kakanyahan sa mga Institusyon sa Mataas na Edukasyon (HEIs) sa 12 Katuwang na Asyanong Bansa. Ito ay nabuo sa konsepto ng Internasyonalisasyon sa Tahanan (IaH) sa limang katuwang na bansa (PCs) na kasapi sa programa: Bhutan, Cambodia, Malaysia, Pilipinas, at Thailand.

Ang Programang Tahanan para sa mga Malayo sa Sariling Tahanan ng FRIENDS ay idinesenyo upang matugunan ang mga pangangailangan ng mga internasyonal na mag-aaral at mga mag-aaral na may magkakaibang kultura na kasalukuyang mga mag-aaral sa 12 PC HEIs. Nag-aalok ang Programa ng pinagsamang modelo ng pangangalaga at pagsuporta sa mga mag-aaral upang makabuo/makalikha ng isang karanasan sa pag-aaral na mapagtanggap, magiliw at sumusuporta/nangangalaga sa mga internasyonal na mag-aaral.

Ang sumusunod ay isang gabay na sadyang iniangkop upang maipakita ang lokal na konteksto at mga tiyak na pangangailangan sa pagsuporta at pangangalaga sa mga internasyonal na mag-aaral sa Saint Louis University, Philippines. Naitulad/naimodelo ang patnubay na ito mula sa dokumentong naipadala ng isang katuwang na unibersidad pagkatapos ng mga talakayan sa naorganisa ng FRIENDS Home Away from Home Virtual Tea Party, kung saan 49 na kawani at mga kasapi sa ehekutibo mula sa 12 mga HEI na katuwang na Asyanong Bansa at apat (4) mula sa European Programme Country HEIs ang kasama.

## **6. MGA POLISIYA AT REGULASYON sa HEIs**

Responsibilidad/Tungkulin ng Saint Louis University na bigyan ng isang ligtas, nangangalaga/nagmamalasakit na kapaligiran ang mga internasyonal na mag-aaral, kapaligirang sumusuporta at mangangalaga sa kanila habang pinagsisikapan nilang makamit/maabot ang kanilang makakaya sa kanilang pag-aaral.

*This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*



## **2.1 Mga Polisiya ng Institusyon**

Inilatag/Inihain ng Saint Louis University ang mga polisiya kaugnay ng pagsuporta at pagtulong sa mga internasyonal na mag-aaral, mula sa pag-alis/paglisan sa kanilang bansa, pagdating sa Pilipinas, sa kanilang pag-aaral at hangang sa pag-uwi sa kanilang lugar pagkatapos ng kanilang pagtatapos/graduation.

## **2.2 Itinalagang Kawani o Opisina**

Ang Office of the External Relations, Media, Communications, and Alumni Affairs (ERMCAA) ng SLU ang itinalagang opisina upang sumuporta at gumabay sa mga internasyonal na mag-aaral. Nakaagapay ang mga kawani ng opisina mula Lunes hangang Biyernes, 8 ng umaga hangang 5 ng hapon, maliban sa oras ng pananghalian. Magkaganun pa man, ang Direktor ay laging handa sa mga oras ng pangangailangan. Pangangasiwaan ng ERMCAA ang mga usapin tungkol sa kapakanan at kaligtasan ng mga internasyonal na mag-aaral at maaari silang maabot sa pamamagitan ng telepono, social media, at iba pang paraan ng komunikasyon.

## **2.3 Emergency Hotline 24/7**

May isang nakatuong/nakatalagang kawani ang SLU o isang koponan na maaring maabot 24 oras, higit sa oras ng pangangailangan. Sa ganitong pagkakataon, may kawani at seguridad na maaaring dumating sa loob lamang ng 20 minuto.

## **2.4 Visang Pang-edukasyon**

Kinakailangang kumuha ng visang pang-edukasyon ang sinumang internasyonal na mag-aaral na mag-aaral sa Pilipinas. Nagbibigay ng tulong, suporta at kinakailangang mga opisyal na dokumento ang SLU sa mga mag-aaral para sa pagproseso ng kanilang visa o pagpapalawig (ng pananatili) at iba pang pangangailangang proseso na hinihingi ng ating batas.

## **2.5 Seguro sa Kalusugan at Aksidente**

Nagbibigay ang SLU ng pangunahing seguro sa aksidente sa mga internasyonal na mag-aaral. Responsibilidad/ tungkulin ng mga mag-aaral ang pagpapanatili sa kontrata ng kanilang segurong pangkalusugan at aksidente habang nag-aaral. Bilang karagdagan, nagbibigay ng impormasyon at suporta ang SLU sa mga mag-aaral upang makakuha sila ng bagong kontrata o mapalawig ang kasalukuyang segurong pangkalusugan ng mga ito.

## **2.6 Mga Karapatan at Obligasyon/Tungkulin ng mga Internasyonal na Mag-aaral**



Lahat ng mga karapatan at obligasyon ng mga lokal na mag-aaral ay katulad din sa mga internasyonal na mag-aaral. Ang mga mag-aaral na internasyonal ay nararapat sumunod sa mga regulasyon kaugnay ng pag-aaral (hb., pangongopya, panunulad, copyright, atbp.) Tinitiyak ng SLU na nabibigyan ng impormasyon ang mga internasyonal na mag-aaral ng mga akademiko at mga hindi pang-akademikong panuntunan ng institusyon. Isang oryentasyon ang isasagawa at isang kit na naglalaman ng mga polisiya bilang mag-aaral at manwal sa paggabay ang ibibigay.

### **3. PANGANGALAGA AT SUPORTA SA INTERNASYONAL NA MAG-AARAL**

#### **3.1 Suportang Pang-Akademiko**

##### **3.1.1 Patnubay/Gabay Bago ang Pagdating**

Mag-aalok ang SLU ng isang gabay na aklat sa online na nasa wikang Ingles, manwal, isang website na nagbibigay ng mga mahahalagang impormasyon kaugnay ng paghahanda para sa pag-aaral sa ibang bansa, ano ang aasahan kapag nasa site (lugar na) at maging pangangailangang akademiko at suporta.

Bibigyan ng e-counseling/ payo ang mga internasyonal na mag-aaral bago sila darating ng bansa upang ipaalam sa kanila ang kanilang programang pang-edukasyon, ang kanilang pagpapakadalubhasa at iba pang mahalagang detalye na dapat maagang maasikaso.

##### **3.1.2 Programa ng Oryentasyon**

Isang oryentasyon ang ibibigay ng SLU (hb., Isang Linggong Oryentasyon ) upang ipakilala sa mga internasyonal na mag-aaral ang mga serbisyong pang-akademiko ng institusyon (hb., aklatan, technology management/ pamamahalang teknolohiya, at pag-unlad/ paglinang, pang-akademiko at mga yunit panserbisyo sa mga mag-aaral) at mga gawaing pansosyal at panlibangan; padaliin ang mga paunang payong pang-akademiko; pagpapaalam sa mga mag-aaral na internasyonal ng mga akademikong pangangailangan o kahingingan ng bawat antas o lebel ng kanilang pag-aaral. Ibibigay rin sa oryentasyon ang Manwal ng mga Mag-aaral (Student Handbook), ibibigay ng Guidance Center (Opisina/ Sentro ng Paggabay) ang Louisian Survival Journal at higit sa lahat ang mga numerong maaaring tawagan/kontakin sa oras ng pangangailangan, ang mga pangalan ng kawani ng SLU at mga kawani ng ERMCAA ay ibibigay rin. Sa oras ng oryentasyon, pagsisikapan ding isagawa ang pagpapares/ pagpapareha ng isang lokal na mag-aaral at isang internasyonal na mag-aaral na maaaring magkasama/ magkatulad sa isang kurso o organisasyon/samahan para sa mas madaling pag-aangkop/pakikibagay sa kapaligiran ng internasyonal na mag-aaral. Ang pagpapares na ito ay kilala rin bilang “buddy system”.



Isang city tour/paglilibot /pamamasyal sa buong siyudad ang ibibigay rin ng SLU, maliban sa paglibot sa buong paaralan at sa mga pasilidad nito. Sa maraming pagkakataon, aabisuhan ng SLU ang mga mag-aaral na dumating nang mas maaga upang makalahok sa programa ng oryentasyon.

### 3.1.3 Mga Tagapayong Pang-Akademiko

Isang tagapayong pang-akademiko o isang itinalagang kawani ang tinitiyak ng SLU na laging aalalay/aagapay araw-araw sa mga internasyonal na mag-aaral kaugnay ng kanilang pag-aaral. Lilikha ng isang komite ng Tagapayo ang SLU upang makipag-usap, magbahagi at magtanong ng mga usapin sa mga internasyonal na mag-aaral sa ERMCAA upang matugunan ang pamamatnubay at pagsuporta sa mga mag-aaral.

Susubaybayan/Babantayan ng mga tagapayo ang akademikong aspeto ng mga mag-aaral, ang GPA at ang kanilang pagpasok at /o pagliban sa klase upang matiyak ang kasiya-siyang pag-aaral at magbigay agad ng suporta kung kinakailangan.

### 3.1.4 Suportang Pangwika

Maraming internasyonal na mag-aaral ang hindi katutubong tagapagsalita ng Ingles. Bagaman at nagsumite sila ng katibayan ng kasanayan sa wikang Ingles para makapasok, marami sa kanila ang hirap na maipasa ang *English Exit Exam* na isang pangangailangan sa maraming HEI. Naapektuhan nang malaki ang akademikong at sosyal na pakikiangkop ng mga mag-aaral dahil sa kahirapan nila sa wikang Ingles.

Kung kaya't magbibigay ng suportang paglinang sa kasanayang Ingles ang SLU, maaaring isang *self study online language software* o isang pang-Ingles na kurso o pagtutor ng Ingles, kabilang ang masinsinang mga klase na nakatuon sa pagsubok. Maaari ring makatulong ang mga lokal na mag-aaral na may kasanayan sa Ingles o mga samahan upang higit na malinang ang kahusayan sa Ingles at matulungan ang mapadali ang pag-aaral sa ibang asignatura. Ang Language and International Studies Unit (LISU) sa ilalim ng School of Teacher Education and Liberal Arts (STELA) ay nagtuturo ng Ingles sa mga hindi nagsasalita ng Ingles tulad ng mga mag-aaral na South Korean at iba pang tulad nila.

Bilang karagdagan, nagbibigay rin ang Unibersidad ng mga batayang pag-aaral ng pambansang wika sa mga internasyonal na mag-aaral para makaagapay sila sa buhay nila sa labas ng silid –aralan o paaralan/ kampus.

### 3.1.5 Pagkilala sa mga Karangalan/Kredito

Sinusuportahan ng HEI ang paglipat ng mga kredito para sa *exchange students* sa pamamagitan ng mga itinatag na mga *credit system* tulad ng ACTS o ECTS.



## 3.2 Pangangalaga sa Kalusugan, kabilang ang Kalusugang Pangkaisipan at Pagpapayo

### 3.2.1 Segurong Pangkalusugan at Aksidente / Seguro sa Kalusugan at Aksidente

Kinakailangang mapanatili ng mga internasyonal na mag-aaral ang kanilang segurong pangkalusugan at pang-aksidente habang narito sila sa Pilipinas para sa kanilang pag-aaral. Magkaganunpaman, maaaring magkaloob ng payak/basic na seguro ang Unibersidad para sa aksidente na maaaring isama sa babayaran sa paaralan ng mag-aaral. Magbibigay rin ng impormasyon ang SLU kaugnay ng mga segurong maaaring makuha ng mga internasyonal na mag-aaral, tulad ng maaaring ialok ng mga kumpanya ng seguro na kasosyo ng institusyon.

### 3.2.2 Mga Pasilidad Pangkalusugan sa Kampus

May sariling ospital – Sacred Heart Hospital ang SLU na bukas buong araw at gabi at nasa loob ito ng kampus at may klinikang pangmedikal din na handang magbigay ng serbisyo sa mga mag-aaral kung kinakailangan. May mga rehistradong doktor at narses na marunong sa wikang Ingles ang nakahandang tumulong.

May klinikang pandental at *guidance counseling unit* din na handang magbigay ng tulong kung kailangan.

### 3.2.3 Patnubay at Pagpapayo

May mga propesyonal na tagapayo at sikologo ang SLU na handang tumulong sa mga mag-aaral na internasyonal na nakakaranas ng problema/suliranin. Ito ang Guidance Center at pinamumunuan ng direktor ng sentro/center. Nag-aalok ang Guidance Center ng pagpapayo na siyang pinakaserbisyo nito. Nagbibigay nang harapan at online na pagpapayo ang mga sikologo at tagapayo sa mga mag-aaral na mangangailangan ng tulong sa mas personal na aspeto. Nag-aalok din ang Guidance Center ng mga mahahalaga, na-update na impormasyon, pang-edukasyon, panlipunan, personal, pang-espiritwal, upang matulungan ang mga mag-aaral na internasyonal na linangin ang kanilang kakayahan sa pagdedesisyon. Ito ay ipatutupad sa pamamagitan ng mga seminar at worsyap; ang mga materyales para sa impormasyon ay makukuha ng mga mag-aaral sa opisyal na FB Page nito. Dagdag dito, magagamit nang husto ang online sa pagsasagawa ng mga webinar para sa mental na kalusugan, kagalingan/kabutihan at mga kasanayan sa buhay upang mapanatili ang paggabay na ibinibigay sa mga mag-aaral at maabot ang mas malaki pang bilang ng mamamayan.

Bukod dito, kung ang mga mag-aaral na internasyonal ay may malaking bahagdan nang di pagpasa sa pag-aaral, hb., 40% at higit, tutulungan sila sa pamamagitan ng mga makabuluhang worksyap tulad ng *Life Enrichment Program (LEP)* o pagmonitor/pagbantay sa kanilang grado at paggabay.



Ang institusyon ay may isang sistema upang matukoy/makilala ang isang mag-aaral na peligro ang pag-aaral, tulad ng komunikasyon ng guro at ERMCAA, ang *Buddy system* na pagpapaalam nang pribado kung may potensyal na kaso sa mga regular na pagpupulong. Maaaring lumikha ng mga chat group ang institusyon para pangalagaan o magbigay ng moral na suporta sa isang naospital na mag-aaral. Maaari ring obserbahan ng guro ang mga mag-aaral at magbigay ng ulat sa mga opisyal na nakatalaga sa pagpapayo kung kailangan. Maaari rin silang maghanap ng mga senyales, tulad ng madalas pagliban.

Maaaring may ilang mga pangangailangang lalabas/lilitaw mula sa mga kaganapang mangyayari sa bansang pupuntahan ng mga mag-aaral na internasyonal. Matitiyak ang suporta sa mga panahong delikado/mahirap, tulad ng COVID 19 na pandemya. Mabibigyan ng impormasyon at suporta ang mga mag-aaral sa ganitong delikadong panahong ang pag-aaral ay mahihinto at ang pagbyahe ay ipinagbabawal. Ang suportang online para sa pag-aaral at paggabay o pagpapayo para sa mga mag-aaral ay handa kung kakailanganin. Kapag ang pag-aaral ng mga internasyonal na mag-aaral ay hihigit sa isang semestre o katumbas ng limang buwan, ipaalam ng SLU sa mga embahada ng mga mag-aaral ang kalagayan ng kanilang pag-aaral.

### **3.3 Kultural at Lipunan/Sosyal na Integrasyon**

#### **3.3.1 Buddy System**

Inaayos ng SLU ang pagkakaroon ng mga mag-aaral na embahador at/o programang *Buddies* upang umagapay sa mga mag-aaral na internasyonal. Maaaring mag-alok ng mabuting pakikitungo, pag-ayos ng pamamasyal sa kampus, pamamasyal sa buong siyudad, pagtulong sa pagbukas ng *account* sa bangko ang mga lokal na mag-aaral. Maaaring makilala ng internasyonal na mag-aaral ang kanyang kasama/kabuddy sa oryentasyon o kahit bago siya dumating ng bansa sa pamamagitan ng komunikasyong online. Ang mga kaibigang ito ang magpapakilal ng lokal na kultura sa kanilang mga banyagang kaibigan at matulungan silang makaagapay sa bagong kapaligiran.

#### **3.3.2 Oryentasyon at Malugod/Masayang Pagsalubong**

Sa oras/ panahon/araw ng oryentasyon, ang lokal na kultura ay ipakikilala sa mga mag-aaral na internasyonal at maging ang aspetong sosyal ng institusyon maliban sa akademikong larang nito. Ipakikilala rin sa mga mag-aaral ang mga tuntunin at polisiya upang matulungan silang maging laging ligtas.

Iba't ibang kaganapan ang mangyayari upang salubungin nang malugod ang mga bagong mag-aaral. Isang pagdiriwang/ pagtitipon ang magaganap upang makilala



ng mga bagong mag-aaral ang mga nakatatanda nilang mga kamag-aral at makilala ang mga bagong kamag-aral.

### **3.3.3 Gawaing Magkasama /Magkasamang Aktibidad– Lokal at Internasyonal na Mag-aaral**

Isinasali ng SLU ang mga mag-aaral na internasyonal sa lahat ng mga iba pang kurikular na gawain na para rin sa mga lokal na mag-aaral tulad ng pag-cacamp, mga seminar, boluntaryong gawain. Hinihikayat ang bagong mag-aaral na maging miyembro ng International Students Association (ISA), ito ay nasasakupan rin ng ERMCAA. Ang pagiging kasapi ng ISA ay makatutulong na mapagaan ang proseso ng akulturasyon at magkaroon ng makatuwirang komunikasyon sa mga karanasan habang naninirahan sa ibang bansa. Bukod sa ISA, hinihikayat rin ang mga mag-aaral na internasyonal na magmiyembro sa mga samahang pang-akademiko at extra- kurikular na gawain.

Maaaring lumahok ang mga mag-aaral na internasyonal kasama ang mga lokal na mag-aaral sa mga gawaing co- curricular at makakuha ng ilang kredito sa paglahok sa mga gawaing pang komunidad tulad ng mga proyektong may kaugnayan sa tungkuling panlipunan at serbisyong pang komunidad. Ang pakikilahok nila sa mga gawaing panlipunan ay pagsuporta rin sa kanilang kultural na pakikiangkop.

Taon-taong nakikilahok ang SLU sa Philippine International Friendship Understanding Association (PIFUA) sa pagpili sa tatlong pinakamagagaling na mag-aaral sa Pilipinas.

### **3.3.4 Pakikipag-ugnayan/Makipag-ugnayan sa mga kawani ng Institusyon**

Mahalagang makipag-ugnayan ang mga mag-aaral na internasyonal sa mga nakatalagang kawani at mga opisina, tulad ng ERMCAA (aka relasyong pang-internasyonal, Office of the Student Affairs (OSA), Registrars, Guidance Center, at iba pang mga yunit habang sila ay nasa institusyon. Sa ganitong paraan, alam ng mga mag-aaral kung sino ang kanilang dapat kontakin sa mga oras na sila ay nahihirapan sa kanilang pag-aaral.

Maaari ring magkaroon ng pagkakataon ang mga mag-aaral na internasyonal na magtrabaho bilang mga interno sa mga opisina ng institusyon, tulad sa opisina ng *international relations, library /aklatan, o computer labs.*

### **3.3.5 Gawaing Pangkultura**

Regular na inaayos ng SLU ang mga gawain at kaganapang pangkultura para magkaroon ng pagkakataon ang mga mag-aaral na internasyonal na makihalubilo sa mga lokal na mag-aaral at ibahagi ang kanilang kultura. Ang mga gawaing



kros-kultural ay maaaring mga araw ng internasyonal o mga piyesta at maaring isama ang pagluluto, mga pag-awit at pagsayaw. Ang mga kaganapang pang multi-kultural ay humihikayat ng pagkakaiba-iba sa kampus at magkaroon ng pagkakataon para sa mga mag-aaral na ibahagi ang kanilang mga tradisyon. Isinasali ng SLU ang mga mag-aaral na internasyonal sa mga tradisyonal na pambansang piyesta at iba pang piyestang panrelihiyon.

Ang ilan sa mga gawaing pangkultura na inaayos ng SLU upang ipagdiwang ang pagkakaiba-iba ng kultura ay ang Multicultural Night at International and Intercultural Days.

### **3.4 Buhay sa Kampus, kabilang ang mga Pasilidad at Tirahan/Akomodasyon**

Nilalayan ng SLU na suportahan ang mga mag-aaral na internasyonal sa kampus upang magkaroon ng pinakamahusay na karanasan bilang isang mag-aaral sa pamamagitan ng pagbigay ng pasilidad na may kalidad at komportableng tirahan upang makuha nila ang pinakamahusay na buhay sa kampus. Namamahala ang SLU ng mga dormitoryo, ang Ladies' Residence Hall (LRH) at Men's Residence Hall (MRH) na matatagpuan sa loob ng pangunahing kampus at gayundin ang Mary heights Campus sa Bakakeng. Maaasahan ang mga sebisyo sa pamamahala at pagpapalano sa kampus, pagpapanatili at seguridad.

Bukod sa mahusay na kalidad ng pagtuturo at mga pasilidad sa pag-aaral, tinitiyak ng Unibersidad na madaling matukoy ng mga mag-aaral na internasyonal ang mga dental at medikal na pasilidad, mga kainan, lugar pampalakasan, atbp. Ang iba't ibang pasilidad na susuporta sa kanilang buhay bilang mag-aaral ay magagamit:

- ✓ pasilidad sa medikal at dental: ospital, klinika, dental
- ✓ akomodasyon sa kampus, tirahan, mga dormitoryo (online na sistema ng pagpapareserba)
- ✓ mga kantina/food courts/mga restawran (makatuwirang presyo at pagkain para sa lahat ng relihiyon)
- ✓ isang sports complex na kumpleto sa gamit (may swimming pool, fitness center)
- ✓ mga silid-panalangin para sa mga Muslim/para sa ibang pananampalataya
- ✓ mga aklatan na nag-aalok ng mga online na aklat at akademikong jornal
- ✓ Mga English Speaking Zone/mga lugar kung saan may mga banyaga
- ✓ mga bangko at post office
- ✓ mga samahan ng mag-aaral
- ✓ libreng Wi-Fi sa buong kampus
- ✓ mga tindahan sa campus at tindahan ng libro
- ✓ mga serbisyo sa pangangalaga ng bata (mga nursery)
- ✓ sentrong pangkultura
- ✓ FRIENDS Teahouse





May mga nakatalagang *dorm masters* o mga puno ng dormitoryo na marunong mag-Ingles sa mga tirahan sa kampus. May nakatalagang seguridad sa buong kampus at regular na nagpapatrol sa buong paligid at tirahan ng mga mag-aaral.

Bilang karagdagan, ang suporta sa campus ay maaaring mula sa ERMCAA, Office of Student Affairs, sa Registrars, sa School of Advanced Studies para sa mga gradwadong mag-aaral at mula sa anim na paaralan (School of Accountancy, Management, and Computing Studies; School of Engineering & Architecture; School of Medicine; School of Natural Sciences, School of Nursing; School of Teaching & Liberal Arts) para sa mga undergraduate na mag-aaral.

### **3.5 Mga Serbisyo, kabilang ang Visa, Mga Isyu sa Imigrasyon, at Mga Suporta sa Impormasyon**

#### **3.5.1 Suporta Bago ang Pagdating (sa Bansa)**

Kapag naging matagumpay ang aplikasyon ng pag-aaral ng isang internasyonal na mag-aaral, ipaalam sa kanya ng tanggapan ng SLU na nangangasiwa dito ang tungkol sa mga kinakailangang sa pagproseso sa imigrasyon tulad ng isang study visa at iba pang dapat ayusin bago siya aalis ng kanyang bansa.

Magpapadala rin ang SLU ng link para sa *online English guide o handbook* na naglalaman ng mga makatutulong na impormasyon bilang paghahanda sa pag-aaral sa ibang bansa at ano ang maaaring asahan kapag nandoon na: tirahan, medikal na seguro, mga kinakailangan sa visa, badget para sa mga gastusin sa paninirahan sa ibang bansa, payo sa kung ano ang mga kailangang dalhin, impormasyon sa Unibersidad at kung paano ang pag-aaral dito, mga karaniwang pahayag sa lokal na wika, mga mapagkukunan ng impormasyon sa online, mga administratibong kagawaran at mga pasilidad sa kampus, atbp. Mahalagang gabay ang lathalang online na ito para sa mga internasyonal na mag-aaral, dinedetalye ang mga kapaki-pakinabang na impormasyong pang-akademiko at pakikipamuhay sa HEI at sa bansang kanyang tutuluyan.

Mahalagang makipag-usap sa mga darating na internasyonal na mag-aaral ilang araw o kahit ilang lingo bago sila dumating sa tutuluyan nito – sa SLU. Maaaring mapabilis ang komunikasyon sa pamamagitan ng E-counseling o online (hb., Skype, Zoom ) upang matiyak na maayos ang lahat bago ang pag-alis kasama ang tiyak na titirhan.

Ang opisinang kaugnay o mga kawani ang magbibigay sa bagong internasyonal na mag-aaral ng mga mahalagang dokumento sa pagproseso ng nararapat na visa mula sa kanilang sariling bansa bago ang kanyang pag-aaral sa HEI.

#### **3.5.2 Pagtanggap sa Pagdating**



Ang ERMCAA o ang paaralan ng mag-aaral ang mag-aayos ng pagsundo sa kanya sa paliparan. Tutulungan din nila ang mag-aaral sa kanyang tutuluyan, Kung may *local student buddy* na ang mag-aaaral, maaari na nitong samahan ang kawani sa pagsundo sa paliparan. Ang SLU ang maghahanda/magbibigay ng transportasyon papunta't pabalik sa paliparan.

Isang *orientation package* ang ibibigay sa darating na mag-aaral, isang maliit na aklat na pangabay na may mga batayang impormasyon, mapa ng kampus at siyudad, mga numero ng telepono at mga simpleng pahayag sa wikang lokal na maaaring magamit ng mag-aaral.

### 3.5.3 Tulong habang nasa Kampus

May itinatalagang departamento o tanggapan ang Unibersidad upang suportahan ang mga internasyonal na mag-aaral sa panahon ng kanilang pag-aaral (hb., ERMCAA, Opisina ng Students' Affair). Isang makabuluhang tulong na ibinibigay ng unibersidad ay kaugnay ng usapin sa Kagawaran ng Imigrasyon. Sa pagsisimula ng semestre, nag-iimbita ng mga kawani ng BOI ang Unibersidad upang magbigay ng oryentasyon sa mga polisiya, alituntunin at mga patnubay kaugnay sa pangangalaga at suporta sa mga internasyonal na mag-aaral. Kung kinakailangan, maaaring magtakda ng panahon ang Unibersidad na makabibisita ang mga opisyal ng imigrasyon sa kampus upang magbigay ng tulong sa mga mag-aaral na internasyonal at maging sa mga kawani ng institusyon.

Nakikipag-ugnayan ang ERMCAA sa iba pang kaugnay na mga yunit (hb., serbisyo para sa kapakanan ng mga mag-aaral at departamento ng tagatala/ registrar) upang tulungan ang mga mag-aaral na internasyonal na maayos ang mga bagay na may kaugnayan sa kanilang pag-aaral at paninirahan sa SLU. Umaalalay rin ang ERMCAA sa mga mag-aaaral na makipag-ugnayan sa mga samahan ng mga mag-aaral, higit sa samahan ng mga internasyonal na mag-aaral.

Ibinibilang ring matagumpay ang pagtulong sa mga mag-aaral na internasyonal na manirahan sa SLU ay ang pagtulong na makapagbukas sila ng *account* sa bangko, pagtiyak na mayroon silang naaangkop na segurong pangkalusugan, pagkakataong makipag-usap sa kanilang lokal na konsulado/ embahada, atbp.

Ang iba pang maaaring suporta sa kampus ay ang mga sumusunod:

- ✓ mga tanda/marka/palatandaan sa kampus sa wikang Ingles
- ✓ mga proyekto na nag-aalok ng mga pagkakataon sa mga mag-aaral na internasyonal na makapunta sa ibang bansa (hb., sa pamamagitan ng *institutional network*)
- ✓ paglahok sa mga sentrong pang-internasyonal sa HEI (hb., ASEAN Center, American Corner, atbp. )



### 3.5.4. Suportang Pang-impormasyon

Mayroong website sa wikang Ingles ang SLU ([www.slu.edu.ph](http://www.slu.edu.ph)), ang unang tsanel na naghahatid ng impormasyon sa internasyonal na pamayanan. Bilang karagdagan, ang bawat paaralan/ guro ay may Ingles na bersyon ng kanilang website na naglalaman ng mga mahalagang impormasyon para sa mga mag-aaral na internasyonal.

Tinitiyak din ng Unibersidad na may mga tiyak na tsanel ng komunikasyon para sa mga mag-aaral na internasyonal, tulad ng *group emailing lists*, *Facebook*, o *Line groups*, lahat ay nasa wikang Ingles. Ipinapaalam ng mga tsanel na ito ang mga kaugnay sa akademiko, panlipunan at mga parating na mga aktibidad at kaganapan.

Isa sa pinakamahalagang impormasyong maibibigay sa mga mag-aaral na internasyonal ay may kaugnayan sa paggabay sa pamamaraan ng imigrasyon. Kaya't regular na ipinapaalam ng ERMCAA sa mga mag-aaral na internasyonal ang mga bagong patakaran at iba pang kaugnay na anunsyo.

### 3.5.5 Tulong bago lisanin ang HEI

Ang mga kawani ng ERMCAA o ang paaralan na namamahala sa pagtulong sa mga mag-aaral ay makatutulong rin sa pag-ayos at paghanda ng mga dokumento at/o mga nakabinbing mga lokal na bagay bago ang kanilang pag-alis mula sa *host country* pagkatapos ng kanilang pagtatapos.

Titiyakin rin ng Unibersidad na makasali ang mag-aaral sa samahan o pangkat para sa mga nagsipagtapos sa programa upang magpatuloy ang ugnayan niya sa institusyon.

## 4. KONGKLUSYON

Ang nabuong modelo para sa pangangalaga at suporta para sa mga internasyonal na mag-aaral ay naglalayong tukuyin kung paano isasagawa ng SLU upang matagumpay na suportahan ang mga mag-aaral at makabuo ng isang pag-aaral at pakikipanirahan na mapagtanggap, magiliw at sumusuporta /nangangalaga. Ang mahalagang puntos na isinasaad ng papel na ito ay may kaugnayan sa mga polisiya at regulasyon kaugnay ng pangangalaga at suporta ng SLU sa mga internasyonal na mag-aaral gayundin ang mga tiyak na bagay na upang makapagbigay ng pangangalagang may kalidad, tulad ng pangangalaga sa edukasyon, kalusugan ( kasama ang pangkaisipan at pagpapayo), kultural at pakikiangkop sa lipunan, buhay sa kampus (kabilang ang mga pasilidad at tirahan) , at iba pang serbisyo (visa, imigrasyon, at mga impormasyon).



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



F R I E N D S



**ERASMUS+ PROGRAMME, KEY ACTION 2  
CAPACITY BUILDING IN HIGHER EDUCATION  
Furthering International Relations Capacities and Intercultural Engagement to  
Nurture Campus Diversity and to Support Internationalisation at Home (FRIENDS)**

**SAINT LOUIS UNIVERSITY  
HOME AWAY FROM HOME PROGRAMME (HAFH)  
Guidelines for International Student Care and Support**

## **1. INTRODUCTION**

The FRIENDS project (Furthering International Relations Capacities and Intercultural Engagement to Nurture Campus Diversity and to Support Internationalisation at Home) is an Erasmus+ Programme for Capacity Building in 12 Asian Partner Country Higher Education Institutions (HEIs). It is built around the concept of Internationalisation at Home (IaH) in the five Partner Countries (PCs) involved in the project, namely Bhutan, Cambodia, Malaysia, the Philippines, and Thailand.

The FRIENDS Home Away from Home (HAH) Programme was designed to meet the needs of international students and students with a diverse cultural background studying at the 12 PC HEIs. The Programme offers an integrated model for student care and support to create a study experience that is welcoming, friendly, and supportive for international students.

Following is a guideline that has been tailored fit to reflect the local context and specific needs about student care and support surrounding the Saint Louis University, Philippines, and its international students. This guideline has been modeled after the document that was packaged by a university partner after the discussions and brainstorming sessions organized during the FRIENDS Home Away from Home Virtual Tea Party, which engaged 49 staff and executive members from the 12 Asian Partner Country HEIs and four (4) European Programme Country HEIs.

## **2. POLICIES AND REGULATIONS at HEIs**

It is the responsibility of Saint Louis University to provide international students with a safe, secure, and caring environment that supports and nurtures them as they strive to achieve their best during their studies.

### **2.1 Institution's Policy**

The Saint Louis University has laid down policies covering the support and assistance provided to international students, including pre-departure assistance, arrival and on-campus support, and preparation for returning home after graduation.

### **2.2 Designated Staff or Office**

*This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*



The Office of the External Relations, Media, Communications, and Alumni Affairs (ERMCAA) of SLU is the designated Office to offer support and guide international students. The staff members are available at a set time weekly from Mondays to Fridays, from 8 to 5 pm exclusive of lunch break. However, the Director is on call in cases of emergencies or whenever a need arises. ERMCAA handles the welfare and safety matters regarding international students and can be reached via telephone, social media, and other means of communication.

### **2.3 Emergency Hotline 24/7**

The SLU has a dedicated staff member or team reachable 24 hours per day in international students' emergencies. In such cases, welfare and security staff are within reach in 20 minutes.

### **2.4 Educational Visa**

International students need to obtain the required educational visa before departing for study in the Philippines. SLU provides assistance, support, and necessary official documents to international students for the process of visa application or extension and for managing other immigration procedures required by the national law.

### **2.5 Health and Accident Insurance**

The SLU provides international students with basic accident insurance. International students are responsible for contracting and maintaining their health and accident insurance coverage throughout their studies. In addition, the University provides information and support to international students for obtaining new coverage or extending their existing medical insurance.

### **2.6 Rights and Obligations of International Students**

All rights and obligations about local students also apply to international students. International students must follow all the academic regulations (e.g., cheating, plagiarism and copyright, etc.). The SLU ensures that international students have been informed about all academic and non-academic rules and regulations being applied at the institution. An orientation is conducted, which includes a kit containing the student policy handbook and guidance counseling handbook.

## **3. INTERNATIONAL STUDENT CARE AND SUPPORT**

### **3.1 Academic Support**

#### **3.1.1 Pre-arrival Guidance**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



F R I E N D S



The SLU offers an English-language online guidebook, handbook, specific website which includes valuable information about preparing for studying abroad and what to expect when on-site, including academic requirements and support.

International students are provided with e-counseling or physical counseling before arrival to inform them about their academic program, department specializations, and other essential details to be taken care of in advance.

### **3.1.2 Orientation Program**

The SLU provides an orientation program (e.g., Orientation Week) to introduce international students to the institution's academic services (e.g., library, technology management, and development, academic and student services units) and social and recreational activities; to facilitate initial academic advice; to inform international students about the institution's rules and regulations, and highlight the academic requirements for each level or plan of study. Orientation is also conducted whereby the Student Handbook, the Lousian Survival Journal by the Guidance Center, and especially contact numbers of relevant authorities in case of emergency and SLU personnel, including the ERMCAA staff, are provided. During the orientation, an effort is made to pair the international student with a local student who either belongs to the same course or a member of the same organization that an international student is a part of for easier adjustment. This peer paring is also known as the buddy system.

SLU provides one city tour, aside from the usual tours of the campus and facilities. SLU usually advises the new international students to arrive a few days earlier to participate in the orientation program before their classes start.

### **3.1.3 Academic Mentors / Advisors**

The SLU ensures an academic advisor or a designated staff member, accessible to students daily, who can assist and advise international students in matters related to their studies. The University creates an advisory committee where faculty can consult and share issues with the international office (ERMCAA) to provide guidance and support to international students.

The academic mentors /advisors also monitor international students' academic performance, GPA, and attendance to ensure that international students maintain satisfactory course progress and provide support promptly if necessary.

### **3.1.4 Language Support**

*This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



F R I E N D S



Many international students are non-native English speakers. Although they submit evidence of English language proficiency for admission purposes, many of them struggle with their studies in English and have difficulties in passing the English Exit Exam, which is required in many HEIs. This dramatically affects both their academic and social adjustment.

Therefore, the SLU provides English academic support, either in self-study online language software or as specialized English language courses or tutoring sessions, including intensive test-focused classes. Local students with good English skills or student clubs may also help international students increase their English skills or advance in any other academic subject they may encounter difficulties with. A Language and International Studies Unit (LISU) under the School of Teaching Education and Liberal Arts (STELA) teaches English to non-English speakers like South Korean students and the like.

In addition, the University provides basic national language classes to international students in order for them to be able to “survive” outside the classroom or campus.

### **3.1.5 Recognition of Credits**

The HEI supports the transfer of credits for exchange students via established credit systems such as ACTS or ECTS.

## **3.2 Health Care, including Mental Health and Counselling**

### **3.2.1 Health and Accident Insurance**

International students are required to maintain health and accident insurance coverage for the duration of their studies. However, the University may provide basic accident insurance to international students included in the tuition fee. The SLU also provides information on the available reasonable-price health insurances for international students, as the institution's partner insurance companies may offer.

### **3.2.2 On-campus Health Facilities**

The SLU provides an on-campus hospital or clinic ready to offer medical assistance to international students when needed. English-speaking certified nurses or medical doctors are on duty. The SLU is nestled next to its owned hospital – Sacred Heart Hospital that is available 24/7 to operate in emergencies.

The institution has a dental clinic and guidance counseling unit that provide much-needed support in case needed.

### **3.2.3 Guidance and Counselling**

*This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*



The SLU has professional counselors and school psychologists ready to help international students encountering difficulties. This comes in the form of a Guidance Center, which a Director heads. The Guidance Center offers counseling which is at the core of its services. The counselors and school psychologists provide face-to-face and online counseling to international students who may need the assistance of a more personal nature. The Guidance Center also offers information service by providing relevant and updated information, educational, social, personal, and spiritual, to help international students develop their decision-making competencies. It is implemented through workshops and seminars; information materials are also made available to international students through the center's official FB Page. Further, it has maximized the use of online facilities in the conduct of webinars on mental health, wellbeing, and life skills to maintain continuity of guidance provided to all students and reach a broader range of audiences.

Moreover, international students with substantial academic failures, i.e., 40% and above, are offered assistance through relevant workshops such as the Life Enrichment Program (LEP) or grade monitoring and counseling.

The institution comprises a system to identify at-risk students, such as communication between the faculty and the ERMCAA, or a Buddy system to inform privately about potential cases during regular meetings or once there is a particular case. Institutions may create class chat groups that can care for or give moral support to a sick or hospitalized student. Faculty may also observe the international students in class and give inputs to the officers involved in counseling if needed. They can look for signs like frequently missing class.

Particular needs may arise from events happening in the home or host country of the international students. Support is available during difficult times and throughout particular circumstances, such as the COVID-19 pandemic. International students are duly informed and supported during challenging situations when education is disrupted, and travel restrictions come into force. Online support for education and guidance or counseling for international students is available when necessary. When international students are enrolled beyond one semester or equivalent to five months, SLU informs the respective embassy of the student's enrollment status.

### **3.3 Cultural and Social Integration**

#### **3.3.1 Buddy System**

The SLU arranges student ambassadors and/or Buddies programs to assist international students. Local students may offer hospitality, arrange campus tours, organize visits around the city for the international students, and help with practical issues like opening a bank account. International students may meet their buddies during the orientation or even before they arrive at the institution via online





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



F R I E N D S



communication. Buddies present the local cultures to their foreign friends and help them with the smooth adjustment to the new environment.

### **3.3.2 Orientation & Welcoming Event**

During the orientation program, local cultures are presented, and international students are introduced to the social aspects of the institution besides its academic side. The orientation also introduces students to the rules and policies that can help them stay safe.

A variety of events are held to orient and welcome the new students. A freshmen party or social event is arranged in order for the new international students to meet with their seniors and get acquainted with their new classmates.

### **3.3.3 Joint Activities - Local & International Students**

The SLU integrates international students in all extracurricular activities for local students, like camps, seminars, volunteer activities. The newcomer is encouraged to be a member of the International Students Association (ISA) that is physically housed inside the premises of ERMCAA. Being a member of ISA helps ease up the acculturation process and have a reasonable exchange of conversation of the experiences encountered while living abroad. Besides ISA, the international students are also encouraged to sign-up for membership/s in academic or extracurricular organization/s.

International students can be involved, together with the local students, in co-curricular activities with some credits to connect and engage in the local communities doing social responsibility projects and community services. Their involvement in community activities also supports their cultural immersion.

SLU participates annually during the Philippine International Friendship Understanding Association (PIFUA) search for the three most outstanding students in the Philippines.

### **3.3.4 Connect with Institution Staff**

It is vital to connect the international students with the related staff and offices, like ERMCAA (aka international relations), Office of the Student Affairs (OSA), Registrars, Guidance Center, or other related units they stay at the institution. In this way, the international students will know whom they can contact in case of social integration difficulties during their studies.

International students may also get the opportunity to work as interns at institution's offices, like international relations, library, or computer labs.



### 3.3.5 Cultural Activities

The SLU regularly arranges cultural activities and events for international students to mingle with the local students and share their own culture. The cross-cultural activities may be international days or festivals and can integrate cooking, singing, and dancing. The multicultural events also encourage diversity on campus and offer the opportunity for international students to share their traditions. The University also involves international students in traditional national festivals and other religious festivals.

Some of the cultural activities arranged by SLU to celebrate cultural diversity on campus are Multicultural Night and International and Intercultural Days.

### 3.4 Campus Life, including Facilities and Accommodation

The SLU aims to support international students on campus to enjoy the best student living experience by providing quality facilities and comfortable accommodations to help them get the best out of campus life. SLU manages board and lodging dorms which are the Ladies Residence Halls (LRH) and Men's Residence Halls (MRH) located inside the main campus and likewise at the Mary heights Campus, Bakakeng. Reliable on-campus management and maintenance services are available like the Campus Planning, Maintenance, and Security Department.

Besides the good quality of teaching and learning facilities, the University ensures that international students can easily access medical and dental facilities, food courts and sports complex, etc. The following facilities to support students' life on campus are available:

- ✓ full medical and dental facilities: hospital, clinic, dental clinic
- ✓ on-campus accommodation / residence / dormitories (online reservation system)
- ✓ canteens/ food courts/ restaurants (reasonable prices & food for all religions)
- ✓ fully-equipped sports complex (including swimming pool, fitness center)
- ✓ prayer rooms for Muslims/multi-faith rooms
- ✓ libraries offering online books and academic journals
- ✓ English Speaking Zones/ Other foreign language speaking zones
- ✓ banks and post office
- ✓ student clubs and societies
- ✓ free campus-wide Wi-Fi
- ✓ campus stores and book shop
- ✓ childcare services (nurseries)
- ✓ cultural center
- ✓ FRIENDS Teahouse



The on-campus accommodation for international students has designated dorm masters or supervisors, able to speak English. The campus compound has under security surveillance and conducts regular security patrols around the campus and accommodation blocks.

Further, on-campus support may be offered by the ERMCAA (aka International relations), Office of Student Affairs, the Registrars, the School of Advanced Studies for the graduate students, and the other six schools (School of Accountancy, Management, and Computing Studies; School of Engineering & Architecture; School of Medicine; School of Natural Sciences, School of Nursing; School of Teaching & Liberal Arts) for the undergraduate students.

### **3.5 Services, including Visa, Immigration Issues, and Information Support**

#### **3.5.1 Pre-arrival Support**

Once an international student's application has been successful, the SLU-related department or office informs him/her about the necessary immigration procedures, such as a study visa and other arrangements to be taken care of before his/her departure. The University staff also sends the link for the online English guidebook or handbook containing helpful information about preparing for studying abroad and what to expect when on-site: accommodation, medical insurance, visa requirements, budgeting for living expenses, advice on what to bring with you, information about University and how things work here, common cultural expressions in the local language, online resources, administrative departments and campus facilities, etc. This online publication is valuable guidance for international students, detailing useful information both academically and socially at the HEI and in the host country.

It is essential to communicate with the incoming international students' days or even weeks before taking a flight to the host - SLU. E-counselling or online meetings (e.g., Skype, Zoom) with them can facilitate the communication process and ensure suitable pre-departure arrangements, including securing accommodation.

The related office or staff provides the new international students with necessary documents for processing the appropriate visa in their own country before studying at the HEI.

#### **3.5.2 On-arrival Reception**

The ERMCAA or the students' respective school arranges airport pick-up service for the incoming international students. They also assist the students in check-in at their accommodation. If the local student buddy was already assigned, he/she could



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



F R I E N D S



also accompany the staff to the airport for the pick-up service. SLU provides transport for pick-up to and from the airport.

The incoming international students shall be provided with an “orientation package” comprising a small guidebook with basic information, campus and city maps, telephone numbers, and survival expressions in the local language.

### **3.5.3 On-campus Assistance**

The University has a designated department or office to support the international students during their studies (e.g., ERMCAA, Student Affairs Unit). One of the significant assistance offered to international students is that related to the Bureau of Immigration. The University invites staff from BOI to conduct an orientation of policies, rules, and guidelines relevant for the care and support of international students scheduled at the onset of every semester. As the need arises, the University may arrange regular visits by immigration officers to offer services on campus for the institution’s international students and staff.

ERMCAA coordinates with other concerned units (e.g., student welfare services and registrar’s department) to help international students take care of various matters related to their studies and stay at SLU. ERMCAA also assists the new international students to connect with student clubs and societies, especially with the International Students Association.

Successfully helping international students settle at SLU involves assisting them in setting up a bank account, ensuring that they hold appropriate health insurance, communicating with their local consulate /embassy, etc.

Other on-campus support may consist of:

- ✓ signs around the campus in the English language
- ✓ projects offering opportunities for international students to go abroad (e.g., via institutional network)
- ✓ involvement in the international centers at the HEI (e.g., ASEAN Center, American Corner, etc.)

### **3.5.4. Information Support**

SLU has its English language website ([www.slu.edu.ph](http://www.slu.edu.ph)), the first channel for conveying information to the international community. In addition, each school/faculty provides an English version of their website containing essential academic information for international students.

The University also ensures dedicated communication channels for its international students, such as group emailing lists, Facebook, or Line groups, all being provided



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



F R I E N D S



in English. These channels inform international students on various academic and social matters, including upcoming activities and events.

One of the most critical information supports for international students concerns the guidance for immigration procedures. Therefore, ERMCAA keeps the international students regularly informed on new immigration rules and other related announcements.

### **3.5.5 Assistance before leaving the HEI**

The staff of ERMCAA or the school in charge of assisting international students help make the necessary arrangements and prepare related documents and manage any pending local matters before their departure from the host country after graduation.

The University ensures that the international students join the specific alumni communication channel to continue keeping in touch with the institution.

## **4. CONCLUSIONS**

This integrated model for international student care and support aims to point out how SLU can adapt to successfully support its international students and create a welcoming, friendly, and supportive educational and living environment. The key points brought into discussion in this paper concern the policies and regulations related to international student care and support at SLU and the specific matters which must be considered in order to offer quality care and support to international students, such as academic support, health care (including mental health and counseling), cultural and social integration, campus life (including facilities and accommodation), as well as services (including visa, immigration issues, and information support).